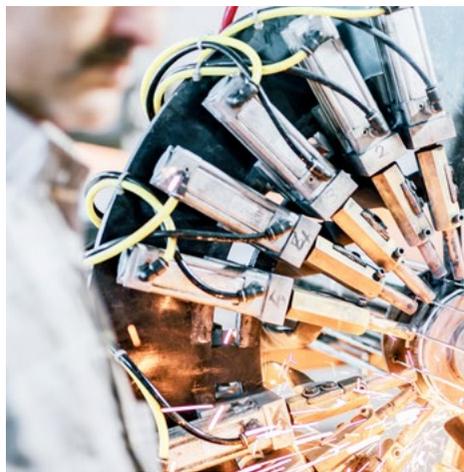




NACHHALTIGKEITS- BERICHT 2019

MIT DER KRAFT DER GEMEINSCHAFT.



**Do!day
Do!morrow
Do!gether**

I. NACHHALTIGKEIT LEBEN

ökonomisch

99.200 Kundenbeziehungen

1,08 Bewertung der Kundenberatungen
(Skala 1–5, 3.050 Befragungen RLB Steiermark AG)

7,4 Mrd. Euro Finanzierungsvolumen

ökologisch

40 zertifizierte Berater für nachhaltige Geldanlagen

55 % Anstieg bei nachhaltigen Finanzierungen

6 % weniger direkte CO₂-Emissionen als im Vorjahr

sozial

830.000 Euro für Spenden und Sponsorings

60 Kooperationen länger als 5 Jahre

46.800 Kundengeschenke aus regionaler Produktion

Wir

1.119
Mitarbeitende

Auszeichnung

Familienfreundlichster Betrieb 2015

17,22 %

Anteil weiblicher Führungskräfte

900.000

Euro für Aus- und Weiterbildung

Für die RLB Steiermark wesentliche
Sustainable Development Goals (SDGs):

SDG	ZIEL	
1	Keine Armut	
3	Gesundheit und Wohlergehen	
4	Hochwertige Bildung	
5	Geschlechtergleichheit	
6	Sauberes Wasser und Sanitärversorgung	
7	Bezahlbare und saubere Energie	
8	Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum	
9	Industrie, Innovation und Infrastruktur	
11	Nachhaltige Städte und Gemeinden	
12	Verantwortungsvolle Konsum- und Produktionsmuster	
13	Maßnahmen zum Klimaschutz	
15	Leben an Land	
16	Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen	

Jahreshighlights

Konjunktur- gespräch

Unter dem diesjährigen Motto „Innovationen für Generationen“ lud die RLB Steiermark zum 30. Konjunkturgespräch. Die Veranstaltung ist ein Fixpunkt für die steirischen Spitzen aus Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Medien und wird in Kooperation mit der Industriellenvereinigung (IV) durchgeführt. Christian Helmenstein, Chefökonom der IV prognostizierte Österreich und Europa die „Rückkehr zur konjunkturellen Normalität“. Isabell Welppe, Professorin für Strategie und Organisation an der TU München, stellte in ihrem Vortrag die Prognose auf, dass „jene Unternehmen in Zukunft erfolgreich sein werden, die sich am besten an die sich ändernden Marktverhältnisse anpassen, die Poleposition am Kunden haben, Netzwerke aufbauen und kreativ sind“.



Agrar- symposium

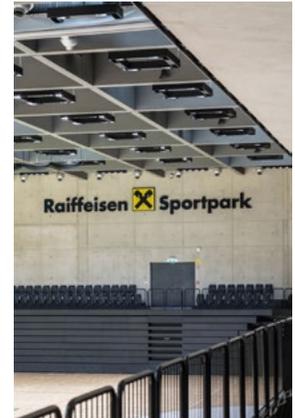
Wie wirkt sich der Klimawandel auf die Landwirtschaft aus? Diese Frage bewegte am 28. November 2019 rund 700 Landwirte und die Spitze der steirischen Agrarpolitik beim Agrarsymposium in der Raiffeisen-Landesbank.

Andrea Steiner, Leiterin des Wegener Centers für Klima und globalen Wandel der Universität Graz, forderte in ihrem Impulsreferat „entschiedenes Handeln durch eine sozial-, wirtschafts- und umweltgerechte Klimapolitik“ ein. Aus unterschiedlichen Perspektiven beleuchteten das Thema die geladenen Experten Alexander Podesser (ZAMG), Johann Gasteiner (HBLFA Raumberg-Gumpenstein) und Rainer Dunst (Ökoregion Kaindorf) sowie EU-Abgeordnete Simone Schmiedtbauer.



Raiffeisen Sportpark

Raiffeisen ist Namenssponsor der modernsten Ballsporthalle Österreichs. Im ersten vollen Jahr ihres Bestehens fanden bereits zahlreiche internationale und nationale Topsporereignisse statt. Aber auch dem Breitensport gibt der neue Sportpark als Heimstatt vieler Vereine zahlreiche Impulse und verstärkt den positiven Effekt des Sports auf die Gesellschaft. Wegen des „Ausreizen der aktuell möglichen Spannweiten in Holzbauweise“ und weiterer Ausrufezeichen im Dialog zwischen Ingenieurskunst und Architektur wurde der Raiffeisen Sportpark zudem mit dem steirischen Holzbaupreis 2019 ausgezeichnet.



Mein ELBA-App

Die Banking-App von Raiffeisen war 2019 die meistheruntergeladene App Österreichs. Am Ende des Jahres wurde sie von 232.000 Steirern verwendet. Dieses Wachstum von 40 Prozent gegenüber dem Vorjahr war einerseits den geänderten gesetzlichen Vorgaben der EU zur Sicherheit von Zahlungsdiensten (PSD II) geschuldet, andererseits den neuen Funktionen wie Push-Benachrichtigungen für Ein- und Ausgänge in Echtzeit oder einloggen und überweisen einfach und schnell mittels Fingerabdruck oder Gesichtserkennung.



Raiffeisen TATEN-Bank

Ein wichtiges Service für Jungunternehmer wurde 2018 mit der Raiffeisen „TATEN-Bank“ ins Leistungsportfolio aufgenommen. Das Raiffeisen Jungunternehmerservice steht mit Rat und Tat bei der Unternehmensgründung und in den Jahren danach zu Seite. 2019 wurden 59 Beratungsgespräche mit Jungunternehmern geführt. Die Leistungen reichen vom Konto, über Veranstaltungen (Foto: Meetup der Female Founders South), IT-Services bis zur Förderberatung. Insgesamt lukrierte die Förderabteilung der Firmenbank für ihre Kunden 70,3 Mio. Euro.



Unternehmensnachfolge

Wird ein Unternehmen aufgegeben, hat das für viele Beteiligte Konsequenzen. Raiffeisen bietet als Partner der heimischen Wirtschaft mit dem Nachfolgeservice Hilfe vor allem auch im zwischenmenschlichen Bereich. Hier liegt oft der Schlüssel zum guten Gelingen aller weiteren rechtlichen und finanziellen Schritte. Im ersten vollen Jahr des Raiffeisen Unternehmensnachfolgeservices wurden steiermarkweit 143 Beratungen durchgeführt. 72 neu gewonnene Betriebe erhöhten die Zahl der betreuten Unternehmen auf insgesamt 146. Die erfolgreich begleiteten Übergaben sicherten rund 350 Arbeitnehmern ihren Job.

Info-Tour „mobil & sicher“

Zum 14. Mal fand die erfolgreiche Informations-Serie der RLB Steiermark statt und informierte Jugendliche über Gefahren des Alltags, die vor allem für ihre Altersgruppe relevant sind. An den 27 Terminen verteilt auf die ganze Steiermark wurden Workshops zu den Themen Social Media, Verkehrssicherheit, Alkohol und Drogen sowie Umgang mit Geld abgehalten. Das Programm stärkt das Bewusstsein der Jugendlichen und fördert ihre Eigenverantwortung. Bisher haben bereits mehr als 65.000 steirische Jugendliche im Alter von 13 und 14 Jahren teilgenommen.



KidsCamp

Zum sechsten Mal wurde 2019 das Raiffeisen und HYPO KidsCamp organisiert. Das Camp bietet den Kindern unserer Mitarbeiter zwei Wochen lang im Sommer eine ganztägige, bewegungsorientierte Kinderbetreuung. Ob Tennis, Reiten oder Hapkido, spannende Camptage warten jedes Jahr auf die Kinder.



Nachhaltigkeitsfonds

Ein gemeinsames Pressegespräch mit Raiffeisen KAG-Geschäftsführer Dieter Aigner ging dem „Greta-Thunberg-Effekt“ auf den Grund. Raiffeisen Nachhaltigkeitsfonds haben in der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark besondere Beliebtheit erreicht. In den ersten neun Monaten dieses Jahres ist fast ein Drittel (31 %) aller neuen Fondsinvestments in Nachhaltigkeitsfonds geflossen – das ist 20-mal so viel wie vor fünf Jahren. Der volumenmäßige Anteil von Nachhaltigkeitsfonds ist dadurch auf 14,1 % angewachsen – das ist zehnmal so viel wie vor fünf Jahren.



Nachhaltigkeitsberater

Der Trend zu nachhaltigen Anlageformen wird auch in der Schulung der Mitarbeiter berücksichtigt. Der RLB Steiermark Konzern hat bereits 40 von der Österreichischen Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT) zertifizierte Beraterinnen und Berater für Nachhaltige Geldanlagen. Weitere 63 betreuen ihre Kunden in den Raiffeisenbanken. Die Ausbildung dazu genossen alle in der steirischen Raiffeisen-Zentrale in Raaba, koordiniert von der RLB mit Referenten von ÖGUT und dem Raiffeisen Capital Management.





Hilfe für Diabetiker

Die RLB Steiermark unterstützte zu Weihnachten den Verein „Diabär“ der Universitätskinderklinik Graz. Mit der Spende von 5.000 Euro werden Sommercamps mit ärztlicher Aufsicht finanziert. „Hier können sich die Kinder und Jugendlichen mit gleichaltrigen austauschen, lernen selbstständig mit der Krankheit umzugehen und sehen, sie sind nicht allein“, sagt Diabär-Obmann Hubert Reiningger.

Spenden.Bon

Die HYPO Steiermark hat ihren Weihnachtsbillets Spenden.Bons beigelegt. Für jeden abgegebenen Bon spendete die HYPO 5 Euro an eine karitative Einrichtung. Zur Auswahl standen die „Lerncafés“ der Caritas, „Hilfe für das herzkranken Kind“, die „Werkstätte Schladming“, „Rainbows“, „Mosaik“ in Deutschlandsberg und die „Stephanus Werkstätte“ in Feldbach.



INHALTSVERZEICHNIS

I. NACHHALTIGKEIT LEBEN	2
Jahreshighlights	3
I.1. Vorwort: Müssen nur wollen ...	10
I.2. Über diesen Bericht	12
II. DIE RAIFFEISEN-LANDESBANK STEIERMARK	15
II.1. Geschäftsmodell	16
II.2. Unternehmensgeschichte und -philosophie	16
II.3. Unternehmensvision und -mission	17
II.4. Auszeichnungen und Zertifizierungen	18
II.5. Die 10 Prinzipien des Global Compact	20
II.6. Sustainable Development Goals	22
III. NACHHALTIGKEIT MANAGEN	25
III.1. Unser Nachhaltigkeitsverständnis	26
III.2. Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells	28
III.3. Nachhaltige Unternehmensführung	28
III.4. Ökonomischer Fußabdruck®	31
III.5. Stakeholdereinbindung	34
Stakeholder des RLB-HYPO-Konzerns	35
III.6. Wesentlichkeitsanalyse	36
Wesentlichkeitsmatrix	37
IV. NACHHALTIGE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN	39
IV.1. Digitalisierung	40
IV.2. Kundenbeziehungen	41
IV.3. Finanzierungen	42
IV.4. Eigenveranlagungen	46
IV.5. Kundenveranlagungen	47
IV.6. Sicherheit	49

V. MITARBEITER	51
V.1. Struktur und Beschäftigungsverhältnisse	52
V.2. Faire Arbeitsbedingungen	52
V.3. Diversität und Chancengleichheit	53
V.4. Aus- und Weiterbildung	54
V.5. Gesundheit	56
VI. UMWELT	59
VI.1. Energie	60
VI.2. Ressourcen	61
VII. ETHIK & CORPORATE GOVERNANCE	63
VII.1. Compliance am Arbeitsplatz	64
VII.2. Bestechung und Korruption	66
VII.3. Marktmissbrauch	66
VII.4. Menschenrechte	66
VII.5. Umwelt	67
VII.6. Beschwerdemanagement	67
VIII. SOZIALES ENGAGEMENT	69
VIII.1. Regionale Entwicklung	70
VIII.2. Bildung und Forschung	70
VIII.3. Kultur	71
VIII.4. Sport	71
VIII.5. Sicherheit und Gesundheit	72
VIII.6. Soziales	72
IX. WESENTLICHE RISIKEN	73
X. ANHANG	74
Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen	74
Mitarbeiter	75
Umwelt	76
Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG	77

Im Sinne der besseren Lesbarkeit dieses Geschäftsberichts wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung der Formulierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch ausdrücklich für alle Geschlechter.

I.1. Vorwort: Müssen nur wollen ...

Der Slogan Do!day – Do!morrow – Do!gether, den wir uns auch für den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht zum Motto erhoben haben, formuliert den Raiffeisen-Gedanken neu. Es geht darum, heute gemeinsam zu handeln, damit auch kommende Generationen in Wohlstand, tragfähigen gesellschaftlichen Netzen und einer gesunden Umwelt leben können.

Vor dem Hintergrund der COVID-19 Krise scheinen Nachhaltigkeits-Themen in der Priorität weit nach hinten gerückt zu sein. Selbstverständlich müssen wir jetzt in einer gemeinsamen Kraftanstrengung das Möglichste tun, Menschenleben zu schützen, wirtschaftliche Existenzen zu sichern und nach der Bewältigung der Krise wieder eine Form der „Normalität“ – wie immer die genau aussehen wird – herzustellen. Es wird sich zeigen, wie sich das Bewusstsein durch COVID-19 genau verändern wird, wir gehen aber davon aus, dass nachhaltiges Wirtschaften, ökologisches Handeln und gerade auch soziale Aspekte an Bedeutung gewinnen werden. Die in unserer Wesentlichkeits-Matrix hoch priorisierten Bereiche „Digitalisierung“ und „Regionalität“ erleben gegenwärtig geradezu einen Boom im gesellschaftlichen Bewusstsein. Hinzu kommen Werthaltungen, die Raiffeisen seit Beginn an verkörpert, die aktueller nicht sein könnten.

Namensgeber Friedrich Wilhelm Raiffeisen gründete bereits 1854 den ersten Darlehenskassenverein, weil die Bevölkerung bittere Not litt. „Was einer nicht schafft, das schaffen viele“ war sein Grundsatz, der gerade jetzt höchste Aktualität und Notwendigkeit erlebt.

Seit den Ursprungstagen ist das Geschäftsmodell von Raiffeisen ein nachhaltiges, auch wenn der Begriff „Nachhaltigkeit“ an sich 1854 noch nicht gebräuchlich war. Aber darauf wollen wir uns heute nicht ausruhen. Wichtig ist es, weiterhin aktiv zu bleiben, und vor allem Maßnahmen zu setzen. Darum stellen wir das „Tun“ in den Vordergrund. Im Falle unseres Slogans mit dem vorangestellten Do! sogar ohne Rücksicht auf korrekte Orthografie, wofür wir uns gerne entschuldigen. Aber das Do! ist uns 2020 besonders wichtig. Nachdem im Rahmen eines Strategieprozesses viel analysiert und konzipiert wurde, startet nun eine ausgedehnte Umsetzungsphase, die viele Bereiche des Unternehmens betrifft.

Der vorliegende Bericht wurde in Anlehnung an das international anerkannten Rahmenwerk „GRI Standards“ der Global Reporting Initiative erstellt. Ziel ist es, ihn in naher Zukunft in Übereinstimmung mit den „GRI Standards“ in der Option Kern zu verfassen. Der Bericht entspricht dem „nichtfinanziellen Bericht“ der RLB Steiermark gemäß Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz (NaDiVeG) und ist vom Aufsichtsrat geprüft.

Wir sind Mitglied des United Nations Global Compact – der weltweit größten Initiative für Unternehmensverantwortung und Nachhaltigkeit. Dies zeigt – ebenso wie die zahlreichen im Bericht beschriebenen Projekte und Maßnahmen – deutlich, dass das Thema Nachhaltigkeit in unserer Geschäftstätigkeit eine hohe Relevanz hat. Ebenso sehen wir uns in der Verantwortung, im Rahmen unseres Nachhaltigkeitsengagements die globalen Entwicklungsziele, die „Sustainable Development Goals“, im Sinne der „Agenda 2030“ der Vereinten Nationen zu unterstützen.

Der Finanzsektor hat hierbei eine besondere Verantwortung bzw. Schlüsselrolle in seiner Rolle als Kreditgeber, Investor, Vermögensverwalter, Finanzberater bzw. Versicherer. Sowohl der Aktionsplan zu Finanzierung nachhaltigen Wachstums, u.a. mit dem Ziel der Neuausrichtung der Kapitalströme auf eine nachhaltigere Wirtschaft, als auch der „Green Deal“ der EU Kommission, mit dem Ziel zur Decarbonisierung bis 2050, beinhalten für das Finanzwesen ambitionierte Zielsetzungen.

Mit einem besonderen Akzent im Kerngeschäft, dem Finanzierungsbereich, leisten wir Pionierarbeit in der Steiermark. Unternehmen, die in erneuerbare Energie, energieeffiziente Gebäude oder zertifizierte Immobilienprojekte investieren, erhalten einen Bonus auf die Kreditkondition. Ziel ist es, Anreize für nachhaltige Investitionen zu schaffen. Damit setzen wir ein klares und monetäres Zeichen für die steirische Wirtschaft und treiben im Schulterschluss mit unseren Kunden generationentaugliche Projekte voran.

Den Finanzierungen gegenüber steht die Seite der Geldanlage. Die Fondsgesellschaft der Raiffeisen Bankengruppe Österreich, die Raiffeisen Kapitalanlage Gesellschaft, managt erfolgreich Nachhaltigkeitsfonds, die sich bei unseren Kunden einer hohen Beliebtheit erfreuen. Fast 40 Prozent des neuen Fondsvolumens unserer Kunden im Anlagebereich floss 2019 in Nachhaltigkeitsfonds. Mittelfristig soll die gesamte Fondspalette nach ESG-Kriterien gemanagt werden. Aus diesem Grund haben wir auch bereits 40 Konzernmitarbeiter zu zertifizierten Nachhaltigkeitsberatern ausgebildet.

Wir bedanken uns bei diesen und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihr nachhaltiges Engagement und ihre Tatkraft. Wir sind überzeugt, dass wir – ganz im Sinne von Friedrich Wilhelm Raiffeisen – gemeinsam den Weg in die Zukunft meistern werden. Wir müssen nur wollen.

Vorstand der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG



Dr. Matthias Heinrich
Vorstandsdirektor

Generaldirektor KR MMag. Martin Schaller
Vorstandsvorsitzender

Mag. Rainer Stelzer, MBA
Vorstandsdirektor

I.2. Über diesen Bericht

Im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht, den der Vorstand der Raiffeisen-Landesbank Steiermark am 7. April 2020 aufgestellt hat, stellen wir die ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen unserer Unternehmenstätigkeit des Jahres 2019 dar und präsentieren unsere aktuellen Nachhaltigkeitsaktivitäten. Ziel des Berichts ist es, umfassend Rechenschaft darüber abzulegen, wie die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ihren Nachhaltigkeitsauftrag im Berichtszeitraum erfüllt hat und wie sie ihre Nachhaltigkeitsleistung künftig umsetzen und verbessern wird. Zur Schonung der Ressourcen wird auf eine gedruckte Auflage verzichtet. Der Nachhaltigkeitsbericht der RLB Steiermark ist online auf der Website www.raiffeisen.at/stmk zu finden.

Dieser Bericht stellt die „nichtfinanzielle Erklärung“ der Raiffeisen-Landesbank Steiermark (gem. §§ 267a und 243b UGB) entsprechend dem Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz dar. Laut Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz (NaDiVeG) sind Kapitalgesellschaften, die Unternehmen von öffentlichem Interesse sind und am Abschlussstichtag mehr als 500 Arbeitnehmer beschäftigen, dazu verpflichtet, einen nichtfinanziellen Bericht für das Geschäftsjahr 2019 abzugeben. Da diese Kriterien auf die Raiffeisen-Landesbank (RLB) Steiermark zutreffen, ist sie als Bank ebenfalls gefordert, nichtfinanzielle Informationen zu berichten. Dieser Nachhaltigkeitsbericht bildet ebenso den Fortschrittsbericht „Communication on Progress“ (COP) des UN Global Compact ab.

Das Thema Nachhaltigkeit ist von Beginn an mit den Werten von Raiffeisen verbunden. In diesem nichtfinanziellen Bericht stellt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ihre nachhaltigen Aktivitäten und Maßnahmen zu den gemäß NaDiVeG zu behandelnden Themen Umwelt, Arbeitnehmer und Soziales, Korruption und Bestechung sowie Menschenrechte vor. Die Adressaten sind – wie in unserem Stakeholder-Universum ausgewiesen (siehe Seite 35) – alle Stakeholder der RLB Steiermark. In die Auswahl der wichtigsten Themen dieses Berichts waren unterschiedliche Stakeholder eingebunden.

Berichtsgrenzen

Der Berichtszeitraum für die Kennzahlen und Beschreibungen umfasst, sofern nicht anders erwähnt, das Geschäftsjahr 2019 und somit den Zeitraum 1. Jänner bis 31. Dezember 2019. Der Bericht schließt nahtlos an den Nachhaltigkeitsbericht des vorangegangenen Jahres an und wird jährlich publiziert.

Der Bericht beinhaltet die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG (auch als „RLB Steiermark AG“ bezeichnet) sowie die Landes-Hypothekenbank Steiermark AG (auch als „HYPO Steiermark“ oder „HYPO Steiermark AG“ bezeichnet), die gemeinsam den Raiffeisen-Landesbank Steiermark Konzern bilden. Dieser Konzern ist gemeint, wenn in diesem Bericht von der Raiffeisen-Landesbank

Steiermark die Rede ist (auch als „RLB Steiermark“ oder „RLB Steiermark-Konzern“ bezeichnet).

Beziehen sich die angegebenen Kennzahlen ausschließlich auf die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG oder auf andere Körperschaften, so wird das explizit ausgewiesen. Die Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit sollen vorrangig in einer Sicht auf den gesamten Konzern aufgezeigt werden. Für die Zwecke des Einzelabschlusses gem. § 243b UGB gibt es keine anderen oder eingeschränkten Konzepte, welche in anderer Weise als im Konzern verfolgt werden. Der Bericht entspricht unseres Erachtens daher beiden gesetzlichen Ansprüchen, jenem des §§ 267a und 243b UGB.

Ansprechpartner für den vorliegenden Bericht ist das Nachhaltigkeitskomitee der RLB Steiermark. Anmerkungen, Ideen und Verbesserungsvorschläge richten Sie bitte per E-Mail an seine Vorsitzende Mag. Dr. Ariane Pflieger unter ariane.pflieger@rlbstmk.at.

Standards und Monitoring

Dieser Bericht wurde in Anlehnung an die international anerkannten GRI Standards der Global Reporting Initiative für die Nachhaltigkeitsberichterstattung in der Option „Kern“ erstellt. Ziel ist es, den Bericht innerhalb der nächsten zwei Jahre in Übereinstimmung mit den GRI-Standards zu erstellen. Dahingehend werden Schulungsmaßnahmen gesetzt. Zur Erhebung quantitativer Daten wird in Zukunft die Software „mona“ (Monitoring Nachhaltigkeit) zum Einsatz kommen. Dieses, auf der Global Reporting Initiative (GRI) aufbauende, innovative Tool basiert auf wissenschaftlichen Daten und dient als Instrument im Rahmen des Nachhaltigkeitsmonitorings und -reportings. In diesem Jahr diente, wie schon im Jahr zuvor, MS Excel als Mittel zur Datenerfassung.

Wesentlichkeit, Auswirkungen und Bestimmung der Berichtsinhalte

Im Bericht widmen wir uns jenen Themen, welche in der RLB Steiermark als wesentlich identifiziert wurden, die Erwartungen unserer Stakeholder reflektieren und Schwerpunkte unseres Engagements des vergangenen Jahres bildeten. Als Basis für das Nachhaltigkeitsverständnis der Raiffeisen-Landesbank Steiermark dient eine Wesentlichkeitsanalyse. Dabei wurden die detailliert ausgewerteten internen und externen Nachhaltigkeitsanforderungen und -erwartungen an die RLB Steiermark sowie die Auswirkungen der RLB Steiermark auf Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft in einer Wesentlichkeitsmatrix zusammengeführt. Die wesentlichen Themen dieser Analyse werden nachfolgend in den Abschnitten nachhaltige Produkte und Dienstleistungen, Mitarbeiter, Umwelt, Ethik und Corporate Governance sowie soziales Engagement näher ausgeführt.

Die Wesentlichkeitsanalyse basiert auf den Ergebnissen eines Workshops mit Vertretern aus unterschiedlichen Unternehmensbe-

reichen der RLB Steiermark und externen Beratern. Sie soll sicherstellen, dass die berichteten Inhalte jene Themen und Indikatoren abdecken, welche die größten Auswirkungen in Bezug auf die unternehmerischen Aktivitäten, Produkte und Dienstleistungen haben. Dies umfasst sowohl die von der RLB Steiermark verursachten Auswirkungen, die innerhalb des Konzerns auftreten, als auch jene, zu denen sie beiträgt – bei den Raiffeisenbanken in der Bankengruppe Steiermark, denen die RLB Steiermark AG als Spitzeninstitut vorsteht, oder bei Geschäftsbeziehungen des RLB Steiermark-Konzerns mit anderen Entitäten.

Ökonomie

Die Informationen zu wirtschaftlichen Zusammenhängen im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht basieren im Wesentlichen auf den Angaben des Geschäftsberichts 2019 der RLB Steiermark. Die darin enthaltenen Informationen und Daten, aus denen Teile für diesen Bericht entnommen wurden, sind von externen Wirtschaftsprüfern auditiert worden. Darüberhinausgehende Informationen finden Sie im Geschäftsbericht.

Ökologie

Betriebsökologische Angaben gelten, wenn nicht anders angegeben, für den gesamten RLB Steiermark-Konzern. So wurde die verbrauchte Energie, unter anderem zur Berechnung des Corporate Carbon Footprints, für jede RLB-Bankstelle und jede HYPO Steiermark-Filiale einzeln erhoben. Besonderes Augenmerk liegt dennoch auf der RLB-Zentrale in Raaba. Einerseits da hier ein Großteil der Konzernmitarbeiter ihren Dienort hat (763 Mitarbeitende), andererseits, weil bei ihrer Errichtung ökologische Überlegungen eine große Rolle spielten, was die ÖGNI-Zertifizierung in Gold widerspiegelt.

Vergleichbarkeit der Informationen

Die Vergleichbarkeit des Berichts 2019 zum Bericht 2018 ist inhaltlich gewährleistet. Die Bezugsgröße etwa für den Bedarf an Energie für Strom und Heizung „Fläche in Quadratmeter“ ist gleich geblieben, es wurden keine Filialen eröffnet oder geschlossen. Die Mitarbeiteranzahl fiel marginal von 1.121 auf 1.119 Köpfe. Die tabellarische Darstellung am Ende des Berichts beinhaltet einen Zeitraum von drei Jahren.

Formulierung

Im Sinne der besseren Lesbarkeit dieses Berichts wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung der Formulierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch ausdrücklich für alle Geschlechter.



II. DIE RAIFFEISEN- LANDESBANK STEIERMARK

Der Druck auf den Bankensektor wird durch Faktoren wie Digitalisierung, Regulatorik und Niedrigzinsumfeld weiter steigen. Umso wichtiger ist es, allen Entscheidungen eine langfristige Strategie zugrunde zu legen.

Generaldirektor KR MMag. Martin Schaller

Vorstandsvorsitzender der Raiffeisen-Landesbank
Steiermark AG



„Was der einzelne nicht vermag, das schaffen viele“, sagte Friedrich Wilhelm Raiffeisen. Das gilt für die Wirtschaft genauso wie im sozialen Bereich und beim Umweltschutz. Wir nehmen unsere Kunden und Mitarbeiter gerne mit ins Boot.



Präsident Ök.-Rat Ing. Wilfried Thoma

Vorsitzender des Aufsichtsrats

II.1. Geschäftsmodell

Die Raiffeisen-Landesbank (RLB) Steiermark AG ist das Spitzeninstitut der Raiffeisen-Bankengruppe (RBG) Steiermark. Gemeinsam mit 53 selbstständigen steirischen Raiffeisenbanken und insgesamt über 200 Bankstellen, bildet sie die führende Bankengruppe im Süden Österreichs, die zudem in rein steirischem Eigentum steht. Als „Bank für Banken“ ist die RLB Steiermark AG Geldausgleichsstelle der steirischen Raiffeisenbanken und darüber hinaus Servicezentrale für viele Belange der RBG Steiermark.

Selbst betreibt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG neun Bankstellen in Graz und eine in Frohnleiten, in denen die Kunden umfassend in allen Fragen beraten werden. Zum Konzern der Raiffeisen-Landesbank Steiermark gehört seit 2002 die Landes-Hypothekenbank (HYPO) Steiermark AG, an der die RLB Steiermark AG seit dem Closing am 14. März 2019 insgesamt 100 Prozent hält. Auch die letzten 25 Prozent der HYPO Steiermark-Anteile des Landes Steiermark gingen auf die RLB Steiermark über. Somit werden auch die Nachhaltigkeitsaktivitäten der HYPO Steiermark AG in diesem Bericht mitbetrachtet.

Gemeinsam betreiben die RLB Steiermark AG und die HYPO Steiermark AG, also der RLB Steiermark-Konzern, 20 Bankstellen steiermarkweit. Die HYPO Steiermark-Filialen und Zweigstellen befinden sich in Graz, Deutschlandsberg, Leibnitz, Feldbach, Fürstenfeld, Bruck an der Mur, Judenburg und Schladming.

Als RLB Steiermark-Konzern bieten wir unseren Privatkunden Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen Konto & Karte, Online-Banking, Sparen & Anlegen, Finanzieren sowie Vorsorgen & Absichern. Vermögende Privatkunden werden durch das Premium Private Banking betreut.

Darüber hinaus ist die RLB Steiermark ein starker Partner für Firmen-, Industrie- und Großkunden. Diese werden auch in die angrenzenden Märkte Süd- und Osteuropas begleitet. Die Produkte und Dienstleistungen für Firmenkunden konzentrieren sich auf die Bereiche Liquidität, Finanzieren, Betriebliche Vorsorge und Cash Management. Daneben gibt es weitere Leistungen in Bereichen wie Auslandsgeschäft, Veranlagungen oder auch spezielle Angebote für Jungunternehmer.

Mit dem Zukunftsmodell der Digitalen Regionalbank bieten wir unseren Kunden das Beste aus zwei Welten und perfektionieren die Kombination aus regionaler Nähe und modernen digitalen Services. Darüber hinaus sehen wir uns als Bank verantwortlich für die Gesellschaft. Wir erachten faire Partnerschaften als Basis für ein vertrauensvolles Miteinander. Und wir engagieren uns in der Region sozial, da wir uns als Gestalter einer nachhaltigen Unternehmens- und Gesellschaftsentwicklung sehen. Aus diesen Gründen bringen wir unsere Werte und Kompetenzen nicht nur in Finanzthemen bestmöglich und effizient zum Einsatz, sondern beteiligen uns aktiv an der Entwicklung der Zukunft unserer Gemeinschaft.

II.2. Unternehmensgeschichte und -philosophie

Die Idee von Friedrich Wilhelm Raiffeisen hat seit über 150 Jahren Bestand. 1854 legte er den Grundstein für die heute weltumspannende Organisation der Raiffeisengenossenschaften. Seit 125 Jahren gibt es Raiffeisenbanken in der Steiermark. 1927 wurde der steirische Raiffeisenverband gegründet, um unter dem gemeinsamen genossenschaftlichen Dachverband das Warengeschäft vom Kreditgeschäft trennen zu können.

„Für den Geldverkehr soll nun der Raiffeisenverband dienen als festes Fundament und zusammenfassendes Institut, sozusagen als Nationalbank der steirischen Bauernschaft“, hielt Kommerzialrat Franz Kandelar, Präsident der Landwirtschaftsgesellschaft, fest. Mit der Gründung des Raiffeisenverbandes wurde auch die Zentralkasse des Raiffeisenverbandes ins Leben gerufen - die Vorläuferin der Raiffeisen-Landesbank Steiermark.

Der Name hat sich geändert, aber die Marke Raiffeisen und das jahrhundertealte Schutzsymbol des Giebelkreuzes stehen damals wie heute für Sicherheit und verlässliche Partnerschaft.

Die Raiffeisen-Idee ist im Laufe der Jahre zum Generationendenken geworden, das auf bewährten Prinzipien basiert:

1. **Selbsthilfe:** Bereitschaft zur gegenseitigen Hilfe
2. **Selbstverwaltung:** Im Rahmen der demokratischen Grundsätze entscheiden die Mitglieder selbst über ihre Genossenschaft.
3. **Solidarische Wirtschaftsgesinnung:** mit einem gemeinsamen wirtschaftlichen Ziel auf der Basis des „Füreinanderstehens“ (= Haftung)
4. **Nachhaltigkeit des Erfolgs:** Das gemeinsame Ziel ist eine dauerhafte wirtschaftliche Verbesserung. Tageserfolge dienen diesem Ziel nicht immer.
5. **Subsidiarität:** Die Kraft der Genossenschaft wird nur dort eingesetzt, wo die Kraft des Einzelnen nicht ausreicht und er daher Hilfe benötigt.
6. **Identitätsprinzip:** Mitglieder (Mitunternehmer) und Kunden sind bei der Genossenschaft ident.

Obwohl die RLB Steiermark heute eine Aktiengesellschaft ist, bilden diese Prinzipien die Fundamente ihres Handelns. Darüber hinaus orientieren wir uns als steirisches Spitzeninstitut an weiteren Werten, die in unserem Zukunftsbild formuliert sind. In diesem haben wir uns dazu verschrieben, professionell, respektvoll sowie offen und transparent zu agieren.

Code of Conduct

Der konzernweit gültige Verhaltenskodex für den Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitenden, der Code of Conduct, ist ein verbindliches Regelwerk für alle Mitarbeiter und entsprechend auf der Homepage der RLB Steiermark abrufbar. Er basiert auf den Raiffeisen-Grundwerten und orientiert sich an den konkreten Erfordernissen des Alltagsgeschäfts. Mehr dazu finden Sie im Kapitel „Ethik und Corporate Governance“ und auf <https://www.raiffeisen.at/stmk/rlb/de/meine-bank/unser-unternehmen/nachhaltigkeit.html> unter „Berichte und Downloads“.

II.3. Unternehmensvision und -mission

In gemeinsamer Abstimmung haben die Führungskräfte die Vision und Mission des RLB Steiermark-Konzerns festgelegt. Dabei nehmen wir es als Ansporn, als RLB Steiermark-Konzern die führende Bankengruppe in der Steiermark zu bleiben und unsere Position weiter auszubauen. Weiter lautet unsere Vision: Die Nummer 1 sind wir als Firmenkundenbank, mit dem Projekt- und Immobiliengeschäft in der Steiermark, als Retailbank für Privatkunden, Ärzte, Freie Berufe, dem Private Banking in Graz sowie als Spitzeninstitut für die Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark. Wir beweisen unsere Vorrangstellung durch Qualität, Service und das beste Preis-Leistungs-Verhältnis.

Um unsere Vision leben zu können, machen wir die Mission, den Kernauftrag unseres Unternehmens, in drei Aussagen fest:

1. Wir erhalten unsere Selbstständigkeit als RLB Steiermark-Konzern.
2. Wir wollen unsere Eigenkapitalquoten aus eigener Kraft erfüllen, indem wir Eigenkapital generieren.
3. Risiko, Ertrag und Kosten sind das maßgebliche Dreieck, an dem wir uns orientieren.

Um diese gesetzten Ziele zu erreichen, haben wir fünf zentrale Handlungsebenen für unser Verhalten festgelegt:

1. **Selbstständigkeit:** Wir sichern unsere wirtschaftliche Selbstständigkeit aus eigener Kraft. Wir tragen die Verantwortung für unsere Kunden, treffen die Entscheidungen und betreuen unsere Kunden und Raiffeisenbanken vor Ort.
2. **Leistungsorientierung:** Wir arbeiten effizient, effektiv und kostengünstig. Dazu reflektieren wir unsere Leistungen sowie Prozesse und Produktkataloge. Wir setzen uns nachhaltige Ziele und verfolgen diese konsequent.
3. **Veränderungsbereitschaft:** Je höher unsere Veränderungsbereitschaft ist, umso besser ist unsere Positionierung in Zukunft. Wir sind bereit zu schneller Veränderung und „schneiden alte Zöpfe ab“, wenn wir der Meinung sind, dass wir sie nicht mehr benötigen.

reitschaft ist, umso besser ist unsere Positionierung in Zukunft. Wir sind bereit zu schneller Veränderung und „schneiden alte Zöpfe ab“, wenn wir der Meinung sind, dass wir sie nicht mehr benötigen.

4. **Kooperation:** Wir erachten Kooperationen als sinnvoll und notwendig, um gemeinsam erfolgreich zu arbeiten und Synergien zu heben.
5. **Die Marke Raiffeisen und ihre Werte:** Die Brücke von unseren historischen Wurzeln in die Zukunft schlagen wir durch die zeitgemäße Interpretation der Raiffeisen-Prinzipien. Wir stehen zur Marke und leben sie konsequent. Durch die Nähe zu unseren Kunden können wir rasche Entscheidungen vor Ort treffen und Wettbewerbsvorteile generieren. Die digitale Regionalbank ist unser Zukunftsmodell, denn mit diesem Omnikanal-Ansatz stehen wir auf allen Ebenen mit unseren Kunden in Beziehung.

II.4. Auszeichnungen und Zertifizierungen

1

**Familienfreundlichster
Betrieb**



Ein achtsames Miteinander, faire Arbeitsbedingungen und flexible Arbeitsmodelle sind Maßnahmen für eine motivierende und attraktive Arbeitswelt unserer Mitarbeiter. Diese bilden auch die Basis für die Auszeichnung durch die steirische Initiative „Taten statt Worte“ als familienfreundlichster Betrieb der Steiermark. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat im Jahr 2015 den ersten Platz in der Kategorie „Großunternehmen“ erreicht. Die Kriterien sind umfassend und reichen von Arbeitszeit- und Karenzmodellen über Kinderbetreuungseinrichtungen bis zu familienfreundlichen Zusatzangeboten des Unternehmens.

2

**ÖGNI - Österreichische
Gesellschaft für Nachhaltige
Immobilienwirtschaft**



Wir wollen zum Erhalt einer intakten Umwelt für kommende Generationen beitragen. Insbesondere die Themen Energie und Ressourcenverbrauch sind für uns von Bedeutung. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist bestrebt, den Verbrauch von Energie und Rohstoffen soweit wie möglich zu reduzieren. Es ist uns ein Anliegen, negative Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren. Daher haben wir in den letzten Jahren verstärkt daran gearbeitet, unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern. Unser Gebäude am Standort in Raaba ist durch die Österreichische Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft (ÖGNI) mit „Gold“ zertifiziert. Die ÖGNI zertifiziert nachhaltige Gebäude und Stadtquartiere nach den europäischen Qualitätszertifikaten DGNB. Folgende Themenfelder werden über den gesamten Gebäudelebenszyklus bewertet: Ökologie, Ökonomie, soziokulturelle und funktionale Qualität, Technik, Prozesse sowie Standort.

3

**ISO/IEC 20.000 - Optimale
IT-Servicequalität für unsere
Kunden**



Kosteneffizient, zuverlässig und wirksam: Mit der international führenden Norm für IT-Servicequalität stellen wir die Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Kunden in den Mittelpunkt. Die Norm, nach der wir seit 2010 zertifiziert sind, bietet einen systematischen Ansatz für die laufende Verbesserung unserer IT-Prozesse: von der klaren Definition unserer Services und Prozesse bis hin zu deren laufender Kontrolle, Steuerung und Verbesserung.

4

**ISO/IEC 27.001 -
Informationssicherheit
mit System**



Von den Mitarbeitern bis hin zum Rechenzentrum: Die Zertifizierung nach ISO 27.001 schafft seit 2011 einen sicheren Rahmen für den Betrieb unseres Rechenzentrums und den aktiven Schutz von Informationen. Mit anderen Worten bietet uns die Norm einen strukturierten Ansatz, um Probleme zu vermeiden bzw. Sicherheitslücken systematisch zu bewerten und zu minimieren. Dabei stehen neben technischer IT-Sicherheit auch organisatorische, personelle und physische Aspekte – bspw. von der Mitarbeiter-Awareness bis hin zum Brandschutz – im Fokus.

5**Österreichs bester Kredit-
prozess für Kommerzkunden**

Die Gesellschaft für Prozessmanagement (GP) vergibt jährlich den renommierten „Process Award“. Der „Process Award“ zeichnet Firmen aus, die ihre Organisation mit Hilfe von Prozessmanagement weiterentwickeln. 2018 erreichte der Kreditprozess für Kommerzkunden der Raiffeisen-Landesbank Steiermark bei diesem das höchstmögliche Level 5 – somit ist er der beste Prozess Österreichs. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark setzt für diesen ausgezeichneten Kreditprozess spezielle Werkzeuge ein, um den Firmenkunden rasche Lösungen mit hoher Qualität zu bieten. Alle Arbeitsschritte sowie Qualitäts- und Zeitvorgaben sind im Prozess transparent, mess- und steuerbar. Verbunden mit dem Know-how der Mitarbeiter können die Abläufe kontinuierlich verbessert werden.

6**Global Compact**

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat den UN Global Compact unterzeichnet und unterstützt somit die zehn universellen Prinzipien. Diese stellen in den Bereichen Arbeitsnormen, Menschenrechte, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung klar, welche Grundsätze die Teilnehmerorganisationen in ihren Strategien, Richtlinien und Verfahren zu berücksichtigen haben. Unterzeichner des UN Global Compact tragen somit zu einer gerechten Ausgestaltung der Globalisierung bei.

II.5. Die 10 Prinzipien des Global Compact

„Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark nimmt am UN Global Compact teil, denn Nachhaltigkeit ist für uns Ausdruck von zukunftsorientiertem Denken. Nachhaltiges Wirtschaften ist in unseren Prinzipien verwoben und bildet die Grundlage unseres Geschäftsmodells. Als bedeutendes steirisches Wirtschaftsunternehmen legen wir Wert darauf, die Grundlage für kommende Generationen und unsere Regionen zu sichern. Das gelingt uns jedoch nicht alleine. Mit unserem breiten Netzwerk aus Stakeholdern schaffen wir es gemeinsam, nachhaltig zu sein. Der UN Global Compact ist ein wichtiger Stakeholder, an den wir anknüpfen.“

Martin Schaller, Generaldirektor der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG

Der United Nations (UN) Global Compact ist eine freiwillige Initiative, zu der sich Unternehmen verpflichten, um universelle Prinzipien der Nachhaltigkeit einzuführen sowie dazu beizutragen UN-Ziele zu unterstützen. Es ist die weltweit größte Initiative zu Corporate Social Responsibility (CSR) und nachhaltiger Entwicklung. Die Globalisierung sozialer und ökologischer zu gestalten, hat sich die Bewegung als Ziel gesetzt. Zehn universelle Prinzipien bilden die Basis des

UN Global Compact. Sie beinhalten die Bereiche Arbeitsnormen, Menschenrechte, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung. Ein zentrales Element ist auch die Unterstützung der Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen. Als Mitglied des UN Global Compact bekennt sich die Raiffeisen-Landesbank Steiermark zu diesen Prinzipien sowie den SDGs. Hier halten wir Maßnahmen zu den zehn Prinzipien des UN Global Compact fest.

Bereich	Prinzip	Fortschritt/Maßnahme
Menschenrechte	1 Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte innerhalb ihres Einflussbereichs unterstützen und achten und	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verbindliche Regelungen im Code of Conduct ➤ Berücksichtigung der Prinzipien der Finanzierung und in den Eigenveranlagungen
	2 sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berücksichtigung bei Eigenveranlagungen und Finanzierungen
Arbeitsnormen	3 Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren sowie ferner für	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Moderne und flexible Arbeitszeitmodelle ➤ Konstruktive Kommunikation zwischen Vorstand und Arbeitnehmervertretung
	4 die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit,	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einhaltung bzw. Übererfüllung der gesetzlichen Regelungen ➤ Werteorientierte Führungsleitlinien (professionell, respektvoll, offen & transparent), die im Zukunftsbild festgeschrieben sind
	5 die Abschaffung der Kinderarbeit und	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berücksichtigung auf Basis des Code of Conduct mit entsprechenden Ausschlusskriterien ➤ Zahlreiche Aktivitäten für Kinder und Jugendliche zur Förderung eines selbstbestimmten Lebens ➤ Berücksichtigung bei der Auswahl von Lieferanten
	6 die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Beschäftigung eintreten.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wahrung der Chancengleichheit im Rahmen des Auswahlverfahrens für neue Mitarbeiter sowie bei den innerbetrieblichen Entwicklungsmöglichkeiten (Ausbildung) ➤ Gezielte Aktivitäten zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie
	7 Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen einen vorsorgenden Ansatz unterstützen,	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erstellung eines Corporate Carbon Footprint für das Unternehmen und permanente Verbesserungsmaßnahmen auf Basis dieser Kriterien
Umweltschutz	8 Initiativen ergreifen, um ein größeres Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt zu erzeugen, und	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schaffung eines Kriterienkatalogs für nachhaltige Finanzierungen inkl. eines intern und extern wirkenden Anreizsystems
	9 die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien fördern.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stärkere Betonung in Richtung grüne Finanzierungen ➤ Weitere Forcierung der nachhaltigen Veranlagungsmöglichkeiten für Kunden (Nachhaltigkeitsfonds)
Korruptionsbekämpfung	10 Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verbindliche Regelungen im Code of Conduct ➤ Berücksichtigung bei Eigenveranlagungen und Finanzierungen ➤ Wirksame interne organisatorische Verankerung zur permanenten Bewusstseinsbildung und zum Monitoring

II.6. Sustainable Development Goals

Um zur Lösung der globalen Herausforderungen beizutragen, menschliches Wohlergehen zu fördern und die Umwelt zu schützen, verabschiedete die UN-Staatengemeinschaft im September 2015 die „Agenda 2030“ für nachhaltige Entwicklung. Kernbestandteil sind die 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung – die sogenannten Sustainable Development Goals (SDGs) und deren 169 Unterziele.

Die SDGs integrieren neben der sozialen und wirtschaftlichen Entwicklung auch die ökologische Nachhaltigkeit. Zudem greifen sie Aspekte wie Frieden und Sicherheit, Gerechtigkeit und globale Partnerschaften auf, die für nachhaltige Entwicklung von großer Bedeutung sind. Die SDGs haben globale Gültigkeit. Das bedeutet, dass alle 193 UN-Mitgliedstaaten, darunter auch Österreich, gefordert sind, gemäß ihren Kapazitäten einen Beitrag zur Zielerreichung zu leisten. Daneben sollen Anreize geschaffen werden, damit auch nichtstaatliche Akteure vermehrt einen aktiven Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung leisten.

Die Wesentlichkeitsanalyse der RLB Steiermark (S. 36), auf deren Basis vorliegender Bericht verfasst wurde, war auch maßgeblich für die Gewichtung der für den Konzern relevanten SDGs durch das im Jahr 2019 gegründete Nachhaltigkeitskomitee bzw. in weiterer Folge Managementboard Nachhaltigkeit der RLB Steiermark. Die globalen SDGs werden von der RLB Steiermark in unterschiedlicher Art und Weise verfolgt. In manchen Bereichen kann man unmittelbar Akzente setzen (Betriebsökologie, Mitarbeitergesundheit ...), andere durch die Funktion als Finanzdienstleister bzw. Kreditgeber indirekt beeinflussen (Nachhaltige Investitionen, Geldanlage, aber auch Zulieferer ...).

13 von 17 SDGs fühlt sich die RLB Steiermark besonders verpflichtet. Innerhalb dieser übergeordneten Ziele, versucht man maßgebliche Akzente zu setzen und hat – in unterschiedlicher Ausprägung – eigene Ziele formuliert, an deren Erreichung man kontinuierlich arbeitet. Die Maßnahmen werden innerhalb der Kapitel „Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen“, „Mitarbeiter“, „Umwelt“, „Ethik & Corporate Governance“ und „soziales Engagement“ explizit erläutert.



SDG	ZIEL
1	Keine Armut – Armut in allen ihren Formen und überall beenden
3	Gesundheit und Wohlergehen – Ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern
4	Hochwertige Bildung – Inklusive, gleichberechtigte und hochwertige Bildung gewährleisten und Möglichkeiten lebenslangen Lernens für alle fördern
5	Geschlechtergleichheit – Geschlechtergleichstellung erreichen und alle Frauen und Mädchen zur Selbstbestimmung befähigen
6	Sauberes Wasser und Sanitärversorgung – Verfügbarkeit und nachhaltige Bewirtschaftung von Wasser und Sanitärversorgung für alle gewährleisten
7	Bezahlbare und saubere Energie – Zugang zu bezahlbarer, verlässlicher, nachhaltiger und moderner Energie für alle sichern
8	Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum – Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern
9	Industrie, Innovation und Infrastruktur – Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, breitenwirksame und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen
11	Nachhaltige Städte und Gemeinden – Städte und Siedlungen inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten
12	Verantwortungsvolle Konsum- und Produktionsmuster – Verantwortungsvolle Konsum- und Produktionsmuster sicherstellen
13	Maßnahmen zum Klimaschutz – Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen
15	Leben an Land – Landökosysteme schützen, wiederherstellen und ihre nachhaltige Nutzung fördern, Wälder nachhaltig bewirtschaften, Wüstenbildung bekämpfen, Bodendegradation beenden und umkehren und dem Verlust der biologischen Vielfalt ein Ende setzen
16	Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen – Friedliche und inklusive Gesellschaften für eine nachhaltige Entwicklung fördern, allen Menschen Zugang zur Justiz ermöglichen und leistungsfähige, rechenschaftspflichtige und inklusive Institutionen auf allen Ebenen aufbauen



III. NACHHALTIGKEIT MANAGEN

„Wirtschaftlicher Erfolg in Verbindung mit gesellschaftlich verantwortlichem Handeln, dafür steht Raiffeisen.“

Mag. Rainer Stelzer, MBA

Vorstandsdirektor



„Nachhaltigkeit ist, wenn Innovationen den Menschen dienen.“



Dr. Matthias Heinrich

Vorstandsdirektor

**Unser Verständnis für Nachhaltigkeit
fußt auf drei zentralen Bereichen:**

Ökologie

Ein achtsamer Umgang mit unserer Umwelt ist uns wichtig, um kommenden Generationen ausreichend Ressourcen und eine intakte Umwelt zu hinterlassen.

Ökonomie

Nachhaltiges Wirtschaften beinhaltet für uns wirtschaftliche Stabilität, Eigenständigkeit, langfristige Planung sowie kontinuierliche Weiterentwicklung.

Soziales

Wir sehen uns nicht nur als verlässlicher Partner in Finanzangelegenheiten, sondern auch als verantwortungsvoller Mitgestalter der Gesellschaft.

III.1. Unser Nachhaltigkeitsverständnis

Das Geschäftsmodell zeigt, Nachhaltigkeit ist von Anbeginn ein Grundprinzip der Raiffeisen-Landesbank Steiermark und ein Maßstab für unseren unternehmerischen Erfolg. Vor allem lässt sich das an folgenden Punkten festmachen:

- Seit 125 Jahren verbindet Raiffeisen in der Steiermark (seit 130 Jahren in Österreich) wirtschaftlichen Erfolg mit gesellschaftlich verantwortlichem Handeln.
- Wir verstehen unter Nachhaltigkeit verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln für ein langfristig ökonomisch positives Ergebnis unter Berücksichtigung wesentlicher gesellschaftlicher und ökologischer Aspekte.
- Wir verbinden auch in Zukunft wirtschaftlichen Erfolg mit gesellschaftlicher Verantwortung, indem wir Nachhaltigkeit als festen Bestandteil unseres Handelns verankern, als integrierte Führungs- und Managementverantwortung leben sowie wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte bei unseren Geschäftstätigkeiten berücksichtigen.
- Als Klammer für die vielfältigen Aktivitäten dient die österreichweite Raiffeisen Nachhaltigkeits-Initiative (RNI), bei der die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG seit der Gründung aktives Mitglied ist.

Dementsprechend bekennen wir uns dazu, unsere Managementstrukturen und -prozesse an dieser Haltung auszurichten. Schließlich sind wir mehr als Geldgeber und Finanzinstitut. Wir sehen uns als Bank verantwortlich für die Gesellschaft. Wir erachten faire Partnerschaften als Basis für ein vertrauensvolles Miteinander. Und wir engagieren uns in der Region sozial, da wir uns als Gestalter einer nachhaltigen Unternehmens- und Gesellschaftsentwicklung sehen. Aus diesen Gründen bringen wir unsere Werte und Kompetenzen nicht nur in Finanzthemen bestmöglich und effizient zum Einsatz, sondern beteiligen uns darüber hinaus an der Entwicklung der Zukunft unsere Gemeinschaft.

Unser erklärtes Ziel ist es, uns auf jene Bereiche zu konzentrieren, die ein großes Wirkungspotential besitzen. Dazu gehört es, die Nachhaltigkeitswirkung unserer Geschäftstätigkeiten kontinuierlich zu verbessern sowie nachvollzieh- und messbar zu machen. Für eine integrative Nachhaltigkeitspolitik unseres Konzerns haben wir im Frühjahr 2019 ein Nachhaltigkeitskomitee ins Leben gerufen. Somit wurde 2019 das Thema Nachhaltigkeit strukturell noch stärker im Unternehmen verankert. Wir wollen damit eine langfristige Wertschöpfung für unsere Unternehmensgruppe erreichen und einen aktiven Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung unserer Gesellschaft leisten.



Solidarität in Zeiten der Corona-Krise

Die nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft und Wirtschaft ist nur möglich, wenn geschlossene Partnerschaften auch in schwierigen Zeiten verlässlich halten. Der Ausbruch der COVID-19-Pandemie Anfang Januar 2020 brachte nie da gewesene Einschnitte in das öffentliche Leben der Gesellschaft bzw. das Privatleben ihrer Bürger und führte zu einer massiven Belastung der Wirtschaft. Doch das Prinzip der Solidarität bekommt gerade in Krisenzeiten einen hohen Stellenwert. Darum verwies Generaldirektor Martin Schaller auf die Kraft der Gemeinschaft und gab im Namen von Raiffeisen Steiermark am 22. März 2020 unseren Kunden folgendes Versprechen ab:

1. Gerade jetzt sind wir für unsere Kunden da.

Wir tun unser Möglichstes, um die Gesundheit von Kunden und Mitarbeitern zu schützen. Gleichzeitig stehen unsere Bankservices voll zur Verfügung. Ob Internetbanking, bargeldfreies Zahlen, das dichteste Bankomatnetz und – für Unaufschiebbares – auch das dichteste Bankstellennetz des Landes.

2. Beratung, Beratung, Beratung!

Als „Digitale Regionalbank“ haben Sie als Raiffeisenkunde zwei starke Säulen: Neben digitalen Services auch die persönliche Beratung. 1.500 Berater steiermarkweit beantworten Ihre Fragen telefonisch und per hochsicherer Mailverbindung.

3. Wir lassen niemanden im Regen stehen.

Viele Unternehmen, aber auch private Kreditnehmer fragen sich, wie es nun weitergeht. Wir lassen niemanden im Regen stehen, der durch Corona in finanzielle Schwierigkeiten kommt. Wir werden unbürokratische Lösungen finden, damit die Unterstützung der Bundesregierung rasch in der Steiermark ankommt. Denn wer rasch hilft, hilft doppelt.

4. Heute bewältigen wir die Krise. Morgen machen wir Zukunft.

Wir sind überzeugt, dass unser Land, die Menschen und die Wirtschaft gestärkt aus dieser Krise hervorgehen werden. Wir werden uns als moderne und lebenswerte Regionen weiterentwickeln. Und als zu 100 Prozent steirische Bankengruppe werden wir mit voller Kraft dazu beitragen.

5. Die Kraft der Gemeinschaft ist stärker als jedes Virus.

„Was einer nicht schafft, das schaffen viele“, lautet der älteste und wichtigste Raiffeisen-Grundsatz. Gerade in diesen Tagen bewahrheitet er sich wie lange nicht mehr. Raiffeisen wird mit „Herz und Hirn“ Teil der großen steirischen Gemeinschaft sein.

III.2. Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich zur führenden Bank im Süden Österreichs entwickelt. Gemeinsam mit ihren Tochterunternehmen und im Verbund mit den steirischen Raiffeisenbanken wirkt sie als bedeutende, finanzielle Drehscheibe für Firmen- und Privatkunden.

Um den geltenden regulatorischen Anforderungen zu begegnen, hat die Raiffeisen-Bankengruppe (RBG) Steiermark unter Federführung der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG ein gemeinsames Verständnis für eine langfristig ausgerichtete Geschäftspolitik und wirksame Instrumente entwickelt. Dies dokumentiert sich am Liquiditätsverbund, Risikoverbund und Eigenkapitalverbund, die von laufenden Monitorings begleitet werden. Im Eigenkapitalverbund sind dies Anreizmechanismen zur gezielten Steuerung und Steigerung der Kernkapitalausstattung. Diese Maßnahmen zeigen deutlich positive Effekte und tragen zur nachhaltigen Gewinnthesaurierung und somit Selbstständigkeit und Unabhängigkeit der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark und ihrer Mitglieder bei. Gleichzeitig wird dadurch die Sicherheit für jeden einzelnen Kunden zusätzlich verbessert.

Zusammen mit dem sogenannten Institutional Protection Scheme (IPS), das eine gegenseitige Haftungsgemeinschaft innerhalb des Raiffeisensektors ist, sind zum Schutz der Mitglieder und somit auch der Kunden durchdachte Frühwarnsysteme bzw. Mechanismen im Einsatz. Zusätzlich hat sich die steirische Raiffeisen-Bankengruppe im Rahmen dieses Haftungsverbunds „Spielregeln“ erteilt. Dadurch kann ein mögliches Risiko für die RBG Steiermark so früh wie möglich erkannt und so weit wie möglich minimiert werden.

In der Prozesslandkarte der RLB Steiermark ist der Prozess „Nachhaltigkeit managen“ Teil der sogenannten Managementprozesse und ein Teilprozess des Prozesses „Strategie entwickeln und steuern“. Damit ist sichergestellt, dass das Thema Nachhaltigkeit kontinuierlicher Teil der Strategieentwicklung der Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist.

III.3. Nachhaltige Unternehmensführung

Die organisatorische Verankerung von Nachhaltigkeit per 31.12.2019 stellt sich wie folgt dar:

Kontrollebene	Aufsichtsrat RLB Steiermark
Vorstandsebene	Generaldirektor MMag. Martin Schaller Vorstandsdirektor Mag. Rainer Stelzer, MBA Vorstandsdirektor Dr. Matthias Heinrich
Steuerungs- bzw. Programmebene	Nachhaltigkeitsbeauftragte Mag. Dr. Ariane Pflieger Nachhaltigkeitskomitee
Umsetzungsebene	Arbeitsgruppen zu Spezialthemen Mitarbeitende

Bildung des Nachhaltigkeitskomitees

Das Nachhaltigkeitskomitee (auch Management Board Nachhaltigkeit) der RLB Steiermark hat sich am 4. April 2019 in seiner ersten Sitzung konstituiert. Es setzt sich aus zwölf Vertretern der Bereiche Personalmanagement, Konzernorganisation, Kreditprozess, Risikocontrolling, Treasury, Marketing & Vertrieb, Kommerzkunden, Compliance sowie Facility Management zusammen unter der Koordination der Nachhaltigkeitsbeauftragten und Leiterin des Vorstands- und Verbund-Head Office Mag. Dr. Ariane Pflieger.

Die Aufgaben des Nachhaltigkeitskomitees wurden wie folgt definiert:

1. Formulierung, Umsetzung sowie laufende Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie im Konzern
2. Formulierung der Nachhaltigkeitspolitik im Konzern
3. Validierung der Wesentlichkeitsanalyse
4. Definition der Ausschlusskriterien
5. Analyse und Überwachung aktueller Nachhaltigkeitsentwicklungen und Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit des Konzerns
6. Diskussion und Definition erforderlicher Maßnahmen
7. Einarbeitung der Ausschlusskriterien in den Kreditprozess
8. Bericht über die Entwicklungen nachhaltiger Produkte
9. Abstimmung über die Nachhaltigkeitsmaßnahmen bzw. Produkte
10. Bericht an Vorstand
11. externe Berichterstattung (Nachhaltigkeitsbericht, Investorenpräsentation etc.)

Die Funktionen der Mitglieder des Nachhaltigkeitskomitees innerhalb ihres Wirkungsbereichs und welche persönliche Einstellung sie zum Thema Nachhaltigkeit haben, kann man an den Statements ablesen, die nach der ersten Sitzung für die interne Kommunikation eingeholt wurden.

Als Schnittstelle zwischen den strategischen Entscheidungen und ihrer operativen Umsetzung koordinieren wir das Thema Nachhaltigkeit ganzheitlich im Unternehmen. Aus den formulierten Zielsetzungen leiten wir Priorisierungen und Maßnahmen ab. Wir koordinieren die Stakeholder-Analyse, die Wesentlichkeitsmatrix und erstellen jährlich den Nachhaltigkeitsbericht der RLB Steiermark. Im

Bereich Unternehmenskommunikation und Öffentlichkeitsarbeit informieren wir Mitarbeiter, Mitbürger, Kunden und Investoren über unsere Umsetzungen im ökonomischen, ökologischen und sozialen Feld.



Ariane Pflieger

Vorstands- und Verbund-Head Office

Die Rolle des Treasury ist es, im Konzern verfügbare „grüne“ Assets für die Refinanzierung in Form eines „Green Bonds“ nutzbar zu machen. Green Bonds bieten sowohl für den Emittenten als auch für Investoren einen Zusatznutzen, da konkret nachhaltige und somit „enkerltaugliche“ Projekte finanziert

werden (z.B. erneuerbare Energie, energieeffiziente Gebäude). Derartige Finanzierungen (gemäß Kriterienkatalog) erhalten begünstigte Liquiditätskosten. Treasury berücksichtigt Nachhaltigkeits-Aspekte auch im Rahmen der Nostro-Veranlagung.



Florian Stryeck

Capital Markets & Treasury

Unsere Finanzierungsentscheidungen sollen verstärkt auf das Ziel Nachhaltigkeit ausgerichtet werden. Meine Aufgabe als Zuständige für die Richtlinien zum Kreditgeschäft ist es daher, an der Ausarbeitung von entsprechenden

Empfehlungen im Rahmen des Nachhaltigkeitskomitees mitzuarbeiten. In der Folge sind die entsprechenden Vorgaben für das Kreditgeschäft zu dokumentieren und zu kommunizieren.



Eva Kiendl

Vorstandsbereich 3

Wir im Personalmanagement schaffen gemeinsam mit dem Vorstand und dem Betriebsrat Rahmenbedingungen in Form von Regeln, Betriebsvereinbarungen oder IT-Systemen, die diese nachhaltige Entwicklung der Mitarbeiter und des Unternehmens unterstützen. Im Sinne der Nachhaltigkeit sind es unsere Prozesse wie u.a. das MAG und Fördergespräch,

das Talente- und Nachfolgemanagement, unser Incentive-Prozess, Lehrlinge und Trainees, sowie das geplante Nachhaltigkeitsstipendium, die in diesem Zusammenhang hervorgehoben werden können.



Alexander Zerkowitz

Personalmanagement

Der Beitrag seitens Risikocontrolling im Rahmen der Nachhaltigkeitsberichterstattung ist die Durchführung der notwendigen Analysen und die Bereitstellung des erforderlichen Reportings auf Basis des in der Bank zur Verfügung stehenden umfangreichen Datenmaterials.

Dies insbesondere unter den Prämissen Kosteneffizienz, Einhaltung hoher Qualitätsstandards, Ausnutzung möglichst hoher Flexibilität und Ressourcenschonung.



Horst Gottsnaam

Risikocontrolling

Nachhaltigkeit bedeutet für mich in meinem Verantwortungsbereich, dass wir alles für eine möglichst enge Kundenbindung tun. Denn nur sehr zufriedene Kunden sind Empfehlungsgeber und fühlen sich an ein Unternehmen gebunden. Zudem wissen wir, dass Cross- und Upselling-Potenziale nur auf Basis einer engen Kundenbindung erschlossen werden können.



Maximilian Eder Digitalisierung, Marketing & Vertrieb

Eine zentrale Aufgabe der Konzernorganisation besteht darin, umfassende und bereichsübergreifende Neuerungen projekt- und prozesshaft umzusetzen und zu begleiten. Unsere Aufgabe sehe ich darin, den Nachhaltigkeitsgedanken verstärkt in den gesamten Verlauf von Projekten zu integrieren, woraus sich oft sehr interessante neue Perspektiven ergeben. So soll es gelingen, dass Nachhaltigkeit kein „Strohfeuer“ ist, sondern langfristig Wirkung zeigt.



Peter Steger
Konzernorganisation

Unsere Kunden brauchen mutige und lösungsorientierte Kundenbetreuer, die begeisterte Botschafter unserer Werte sind. Dies kann nur gelingen, wenn unsere Vertriebsmitarbeiter den Rückhalt der gesamten Bank (das sind wir alle) spüren. Selbstbewusstes Auftreten und Freude am Job inspiriert die Kunden, mit uns langfristig zusammenzuarbeiten. Dieses ständige Spannungsfeld „Kunde - Bank“ versuche ich im Nachhaltigkeitskomitee aufzuzeigen. Nur das gegenseitige Verständnis zwischen dem Kunden und der Bank kann eine langfristige, eine nachhaltige Partnerschaft sichern. Wir als Bank sind täglich gefordert, uns den (neuen) Bedürfnissen unserer Kunden anzupassen, ob wir wollen oder nicht.



Wolfgang Fankhauser Kommerz-
kunden & Kommerz-Verbundgeschäft

In den Bankstellen zeigt sich Nachhaltigkeit beim Neudenken von Geschäftsprozessen, wie zum Beispiel der Abwicklung, Umsetzung und Dokumentation von Kundenanboten und Mitteilungen mittels digitaler Services (Mail-box-Nachricht anstelle Brief, Mein ELBA, Handy Signatur etc.) oder beim Umgang mit Ressourcen (LED-Beleuchtung zur Stromeffizienz, Druckerinseln zur Papierreduktion, Mülltrennung etc.). In jedem Kundengespräch werden die Prinzipien unseres Nachhaltigkeitsberichts positioniert und ergänzt durch nachhaltige Produkte für Veranlagungen (Nachhaltigkeitsfonds) und Finanzierungen (Bonus für nachhaltiges Bauen/Energieausweis). Neue Produktideen (Holz statt Plastikkarten) werden forciert.



Thomas Zehetleitner
Privatkunden & Bankstellen

Als Compliance Officer der RLB habe ich die operative Verantwortung für die vollständige Einführung, Umsetzung und Anwendung des Code of Conduct, welcher das Fundament für die nachhaltige Unternehmensführung der RLB Steiermark bildet. Für meine tägliche Arbeit sind natürlich die Compliance- und AML-Themen des Verhaltenskodex wie etwa KYC, Geldwäsche, Korruption, sensible Geschäftsfelder (Waffen, Atomkraft und Glücksspiel) und Marktmissbrauch besonders relevant. Letztendlich sind mir jedoch auch als Mitarbeiterin unserer Bank eine ethisch orientierte Unternehmenskultur und ein gutes Arbeitsklima wichtig.



Sonja Reiher
AML/Compliance

Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft stellt mein Team und mich bei unserer Arbeit in der Finanzwirtschaft tagtäglich vor neue Herausforderungen, denen wir uns mit viel Engagement und zukunftsorientierter Unterstützung innerhalb der Raiffeisen-Organisation gerne stellen. Neben einem breiten Angebot an nachhaltigen Produkten und Anlagestrategien bieten wir unseren Kollegen auch in Zusammenarbeit mit ÖGUT eine zertifizierte Ausbildung in der Beratung für Nachhaltige Geldanlagen an.



Petra Zehetleitner-Ruderer
Veranlagung & Wertpapiere

Nachhaltigkeit beginnt bei uns schon bei der Auswahl von Produkten, Dienstleistungen und Energieträgern, die für den laufenden Büro- und Filialbetrieb sowie für Gebäudeinstandhaltung erforderlich sind. Des Weiteren werden im Zuge der monatlich stattfindenden Energiemanagement-Besprechungen die Energieverbräuche bei Strom, Wärme und Kälte der einzelnen Standorte ausgewertet und analysiert. Im Anschluss werden technische oder organisatorische Maßnahmen zur Reduktion der Energieverbräuche erarbeitet, aber ohne dabei den Komfort einzuschränken. Die verbleibend benötigte Energie wird so CO₂-neutral wie möglich beschafft.



Hannes Prem
Facility Management

III.4. Ökonomischer Fußabdruck®

Bevor man die Wirkung von nachhaltigen Maßnahmen der RLB Steiermark innerhalb des Konzerns und gegenüber ihren Stakeholdern, insbesondere in der Funktion als Spitzeninstitut der Raiffeisen-Bankengruppe, einordnen kann, sollte man einen Eindruck von der Bedeutung von Raiffeisen für die regionale Wirtschaft bekommen. Diesbezüglich wurde im Jahr 2017 – beauftragt von der Raiffeisen Bankengruppe Österreich – in Zusammenarbeit mit dem Wirtschaftsforschungsinstitut Economica der Ökonomische Fußabdruck® des RLB Steiermark Konzerns und der steirischen Raiffeisenbanken für Österreich ermittelt. Der Ökonomische Fußabdruck® ist eine eingetragene Marke des Economica/Cognion Forschungsverbands. Dabei wurden nicht nur die direkten wirtschaftlichen Beiträge durch die operative Tätigkeit, sondern auch die Effekte im vor- und nachgelagerten Wertschöpfungsnetzwerk (indirekte und induzierte Effekte) erfasst. Weiters wurde die österreichweite Bedeutung hinsichtlich des direkten, indirekten und induzierten Wertschöpfungs- und Beschäftigungsbeitrags untersucht. Abschließend wurde der fiskalische Beitrag evaluiert, wobei die betreffenden Steuer- und Abgabenleistungen sowohl in absoluter Größe als auch relativ zum Gesamtsteuer und Abgabenaufkommen in den jeweiligen Kategorien bestimmt wurden.

Die wesentlichen Ergebnisse der Erhebung 2017

➤ 690 Mio. Euro Bruttowertschöpfung

Die gesamte Bruttowertschöpfung von Raiffeisen in der Steiermark beträgt 690,5 Mio. Euro. Damit ist jeder 76. Euro, der in der Steiermark erwirtschaftet wird, direkt, indirekt oder induziert Raiffeisen zuzuschreiben.

➤ 8.253 Arbeitsplätze

Raiffeisen sorgt für Beschäftigungseffekte für 8.253 Personen. Damit ist jeder 77. Arbeitsplatz in der Steiermark unmittelbar oder mittelbar Raiffeisen zuzuschreiben.

➤ 311 Mio. Euro Steueraufkommen

Das gesamte Steuer- und Abgabenaufkommen aus den Aktivitäten von Raiffeisen Steiermark beträgt in Summe 311,5 Mio. Euro. Der größte Teil davon stammt aus lohnabhängigen Steuern und Abgaben, danach folgen die inländischen Ertragssteuern (KÖSt, ESt und KESSt), die Umsatzsteuer sowie sonstige Produktionsabgaben, Gütersteuern und sonstige Steuern und Abgaben.

Regionalwirtschaftliche Leistung der RLB Steiermark und der Raiffeisenbanken in der Steiermark

Nachstehend wird mittels multiregionaler Input-Output-Analyse der regionalwirtschaftliche Beitrag der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG (inklusive ihrer Töchter und Beteiligungen) sowie der Raiffeisenbanken in der Steiermark in Hinblick auf die von ihnen generierte Bruttowertschöpfung und Beschäftigung quantifiziert. Insgesamt unterscheidet man drei verschiedene Effektypen:

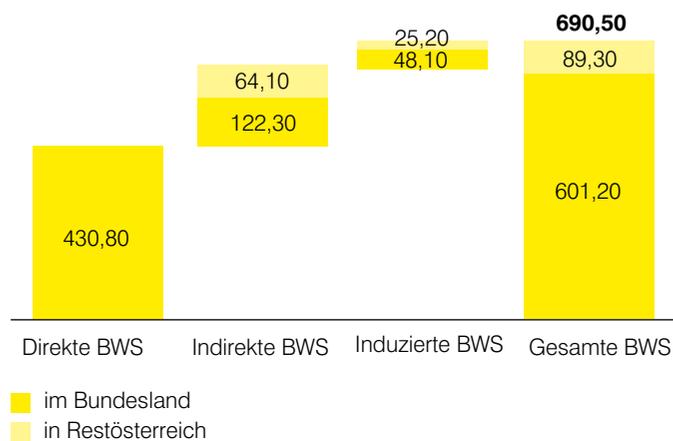
- Den direkten Wertschöpfungs- bzw. Beschäftigungseffekt: Dieser umfasst jenen Wert an Bruttowertschöpfung bzw. Beschäftigung, der direkt in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG (inklusive ihrer Töchter und Beteiligungen) sowie den Raiffeisenbanken in der Steiermark erwirtschaftet bzw. an Beschäftigung generiert wird.
- Den sich aus den Zulieferbeziehungen (Vorleistungsverflechtungen) entlang der gesamten Wertschöpfungskette ableitenden indirekten Wertschöpfungs- bzw. Beschäftigungseffekt (z.B. benötigt eine Bank Strom, Bürobedarf, Reinigung usw. – dadurch wird die Endnachfrage in der Elektrizitätswirtschaft, im Handel sowie bei unternehmensbezogenen Dienstleistungen angeregt).
- Die aus der Einkommensverwendung resultierenden induzierten Effekte: Die im direkten und indirekten Effekt geschaffenen bzw. abgesicherten Arbeitsplätze generieren Einkommen, die einen höheren Konsum von Gütern und Dienstleistungen – verglichen mit der Situation ohne Arbeitsplatz – erlauben. Dieses zusätzliche Einkommen wird von den Beschäftigten wieder – vor allem zu Konsum- und Investitionszwecken – ausgegeben. Das regt die Endnachfrage, insbesondere im Einzelhandel und der Gastronomie, an.

Wertschöpfungskette

Im Jahr 2017 erwirtschafteten die RLB Steiermark und die Raiffeisenbanken in der Steiermark einen Bruttoproduktionswert (BPW) von knapp 665,8 Mio. Euro. Daraus wurde ein direkter Wertschöpfungsbeitrag von 430,8 Mio. Euro (davon 122,9 Mio. Euro von der RLB Steiermark AG, 48,3 Mio. Euro von deren Töchtern und Beteiligungen und 259,6 Mio. Euro von den Raiffeisenbanken in der Steiermark) bzw. inklusive indirekter und induzierter Effekte ein gesamter Bruttowertschöpfungsbeitrag von 690,5 Mio. Euro (davon lassen sich 174 Mio. Euro auf die RLB Steiermark AG, 113 Mio. Euro auf deren Töchter und Beteiligungen und 403,5 Mio. Euro auf die Raiffeisenbanken in der Steiermark zurückführen) österreichweit generiert. Mit 601,2 Mio. Euro wurden rund 87 Prozent des Gesamteffekts in der Steiermark wirksam, 89,3 Mio. Euro Wertschöpfung wurden über Vorleistungsverflechtungen in Restösterreich ausgelöst.

Setzt man den gesamten und direkten Effekt zueinander in Relation, so erhält man den sogenannten Wertschöpfungsmultiplikator. Dieser beläuft sich österreichweit auf 1,60, für die Steiermark auf 1,40, was wiederum bedeutet, dass mit jedem durch die RLB Steiermark und die Raiffeisenbanken in der Steiermark erwirtschafteten Euro österreichweit weitere 0,60 Euro, davon 0,40 Euro in der Steiermark, an Wertschöpfung ausgelöst werden. Vergleicht man die Zahlen mit den Ergebnissen aus 2013, so sind Verschiebungen zwischen den direkten und indirekten Effekten zu erkennen, welche vor allem methodischen Verbesserungen geschuldet sind. Die einzelnen Effekte bzw. die Multiplikatoren sind daher nicht unmittelbar mit jenen aus 2013 vergleichbar. Der Beitrag der Raiffeisen-Landesbank AG und der Raiffeisenbanken zur Bruttowertschöpfung der Steiermark beläuft sich direkt auf 0,9 Prozent, inklusive indirekter und induzierter Effekte auf insgesamt 1,3 Prozent.

Der in der Steiermark ausgelöste direkte Wertschöpfungsbeitrag der Tätigkeit der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark entspricht in etwa dem Doppelten der steirischen Wertschöpfung in der Herstellung von Gebäuden. Der österreichweit direkt, indirekt und induziert ausgelöste Wertschöpfungsbeitrag ist im Branchenvergleich doppelt so hoch wie der Wertschöpfungsbeitrag der Elektrizitätsversorgung in der Steiermark.



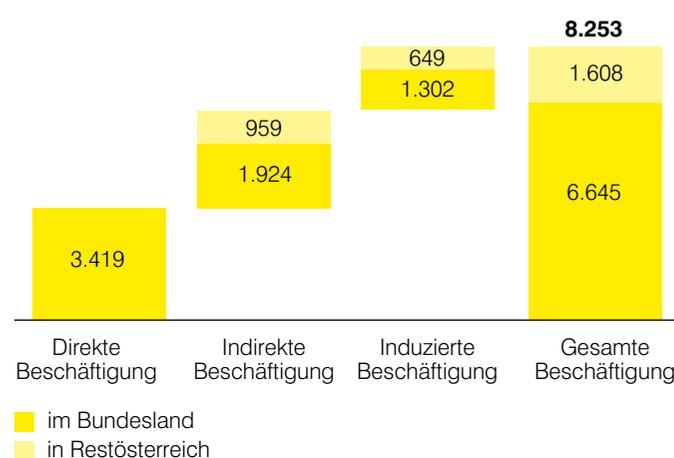
Bruttowertschöpfungseffekte (BWS-Effekte) der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark, in Österreich, in Mio. Euro, 2017
Quelle: RLB, Economica

Die Bruttowertschöpfung pro Beschäftigtem, als Maß der Produktivität, beläuft sich auf 126.006 Euro und entspricht damit dem Durchschnitt der Produktivität der Abwasserentsorgung in der Steiermark und übersteigt beispielsweise die Produktivität des Sektors der Architektur- und Ingenieurbüros um das Doppelte, jene des Einzelhandels fast um das 3,8-fache. Der gesamte Beitrag der Raiffeisen-Bankengruppe zur Bruttowertschöpfung der Steiermark liegt mit 1,41 Prozent im Mittelfeld aller österreichischen Bundesländer.

Beschäftigungseffekte

3.419 Personen (davon 707 in der RLB Steiermark AG, 312 in deren Töchtern und Beteiligungen und 2.400 in den Raiffeisenbanken in der Steiermark) fanden im Jahr 2017 eine Beschäftigung in der Raiffeisen-Landesbank AG und den Raiffeisenbanken in der Steiermark. Über die Verflechtung mit Vorleistungsbetrieben im Inland und durch sogenannte Einkommenseffekte wurden in Österreich weitere 4.834 Arbeitsplätze (indirekt und induziert), davon 3.226 in der Steiermark, geschaffen bzw. abgesichert; dies ergibt einen Gesamteffekt von 8.253 Beschäftigten österreichweit (davon 1.665 durch die RLB Steiermark AG, 1.464 durch deren Töchter und Beteiligungen und 5.123 durch die Raiffeisenbanken in der Steiermark) bzw. 6.645 in der Steiermark.

Ein direkter Beschäftigungseffekt in Höhe von 3.419 Personen bzw. ein Gesamteffekt in der Steiermark in Höhe von 6.645 Beschäftigten entspricht auf der Basis von 508.478 Beschäftigten für 2017 (Quelle: Statistik Austria) einem Anteil von 0,67 bzw. 1,31 Prozent aller Beschäftigten in der Steiermark. Dies entspricht der doppelten Beschäftigtenzahl im Bereich der Energieversorgung in diesem Bundesland.



Beschäftigungseffekte der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken, in Köpfen, 2017
Quelle: RLB, Economica

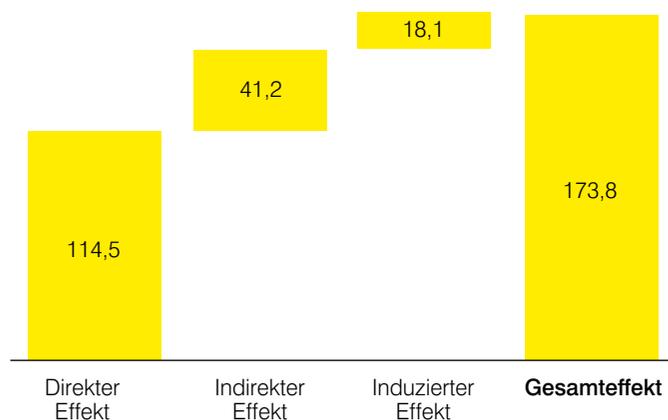
Ausgedrückt in Vollzeitäquivalent-Arbeitsplätzen (VZÄ-Arbeitsplätze) sind die RLB Steiermark AG und die Raiffeisenbanken in der Steiermark direkt für 2.998 Arbeitsplätze verantwortlich. Inklusive der indirekten und induzierten Effekte erhöht sich die Zahl der VZÄ-Arbeitsplätze auf 6.797, davon 5.509 in der Steiermark und 1.288 in Restösterreich. Damit ist ein überdurchschnittlich hoher Anteil von rund 88 Prozent aller Arbeitsplätze in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und den Raiffeisenbanken Vollzeitstellen.

Fiskalischer Beitrag

Im Jahr 2017 betrug das gesamte Steuer- und Abgabenaufkommen, das sich aus den Aktivitäten der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG (inklusive Töchter und Beteiligungen) und der Raiffeisenbanken in der Steiermark ableiten lässt, rund 311,5 Mio. Euro. Davon sind 81,9 Mio. Euro der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, 53,6 Mio. Euro deren Töchtern und Beteiligungen und 176 Mio. Euro den Raiffeisenbanken in der Steiermark zuzuschreiben. Der fiskalische Beitrag liegt damit über dem Niveau des Aufkommens der gesamten Zolleinnahmen (279 Mio. Euro) oder der Konzessionsabgabe für Glücksspielunternehmen (250 Mio. Euro). Anzumerken ist, dass ein Vergleich einzelner Zahlen mit den Ergebnissen aus 2013 – mit Ausnahme der direkten Effekte – aufgrund methodischer Verbesserungen nicht unmittelbar zulässig ist.

Mit einem Anteil von knapp 56 Prozent am Gesamtaufkommen sind die lohnabhängigen Steuern und Abgaben für den relativ größten Anteil verantwortlich. Dieser Wert lag im Jahr 2017 bei insgesamt 173,8 Mio. Euro (2013: 161 Mio. Euro). Den überwiegenden Teil machten dabei die direkten Steuer- und Abgabeneffekte in Höhe von 114,5 Mio. Euro aus (2013: 124,8 Mio. Euro). Hinzu kamen indirekte Effekte in Höhe von 41,2 Mio. Euro und schließlich induzierte Fiskaleffekte im Ausmaß von 18,1 Mio. Euro.

Der unmittelbare und mittelbare fiskalische Beitrag der RLB Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark geht aber deutlich über die lohnabhängigen Steuern und Abgaben hinaus und wird im Folgenden näher dargestellt.



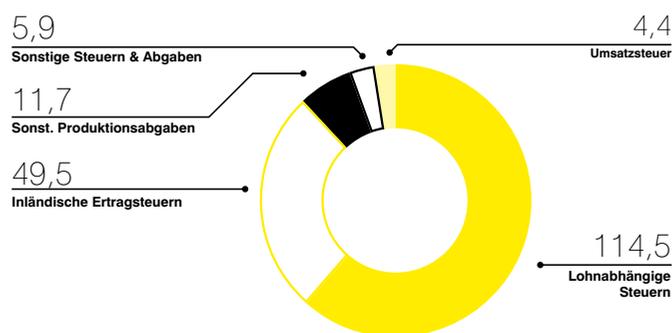
Lohnabhängige Steuern und Abgaben der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark, in Mio. Euro, 2017
Quelle: RLB, Economica

Zum Steuer- und Abgabenaufkommen tragen die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und die Raiffeisenbanken in der Steiermark auf folgende Weise bei:

1. Durch die von ihnen selbst getragenen Steuern und Abgaben.
2. Durch jene Steuern und Abgaben, die für Dritte einbehalten und an den Staat bzw. die entsprechenden öffentlichen Einrichtungen abgeführt werden.
3. Durch jene Steuern und Abgaben, die sich entlang der vorgelagerten Wertschöpfungskette (indirekte Effekte) und durch Einkommenseffekte (induzierte Effekte) ergeben.

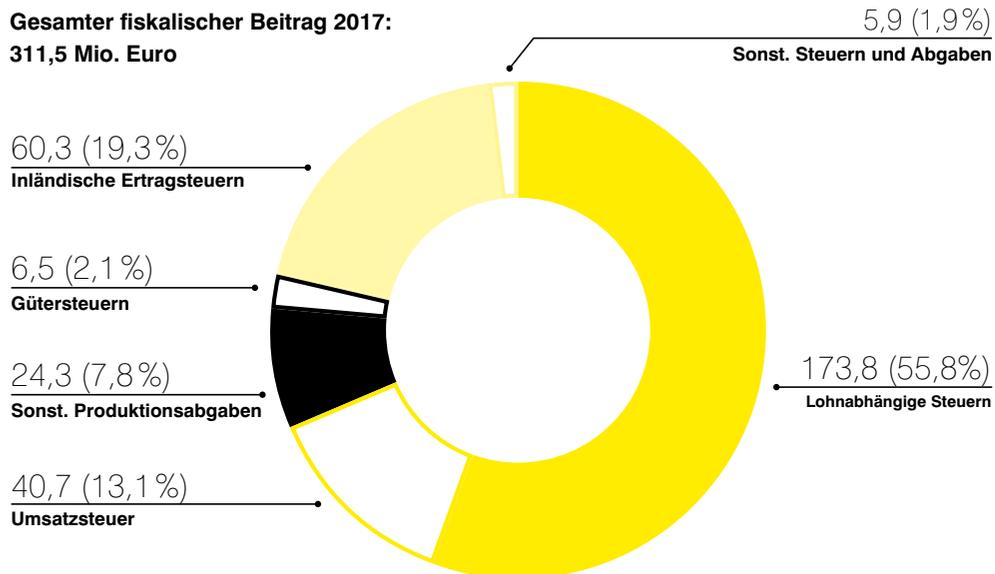
Die mit Punkt 1 und 2 umfassten Steuern und Abgaben werden in nachfolgender Abbildung dargestellt. Im Jahr 2017 lag dieser fiskalische Beitrag bei 186 Mio. Euro. Davon entfielen 114,5 Mio. Euro auf die lohnabhängigen Steuern und Abgaben (das entspricht einem Anteil von 61,5 Prozent), die inländischen Ertragssteuern (KÖSt und KEST) machten 49,5 Mio. Euro aus (26,6 Prozent) und 11,7 Mio. Euro erbrachten noch die sonstigen Produktionsabgaben (6,3 Prozent).

Direkter fiskalischer Beitrag 2017: 186 Mio. Euro



Direkter fiskalischer Beitrag der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark, in Mio. Euro, 2017
Quelle: RLB, Economica

Die gesamte, mittelbare und unmittelbare fiskalische Leistung der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark an den österreichischen Staat, d.h. alle Steuern und Abgaben, die auf Grund ihrer wirtschaftlichen Aktivitäten direkt, indirekt und induziert im Wirtschaftsjahr 2017 angefallen sind, ist nachfolgender Abbildung zu entnehmen.



Direkter fiskalischer Beitrag der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark, in Mio. Euro, 2017
Quelle: RLB, Economica

Wie bereits erwähnt, machen die lohnabhängigen Steuern und Abgaben mit 173,8 Mio. Euro die größte Abgabekategorie aus, die inländischen Ertragssteuern (KÖSt, ESt und KEST) machten 60,3 Mio. Euro aus (19,3 Prozent) und 40,7 Mio. Euro sind auf das Aufkommen an Umsatzsteuer (13,1 Prozent) zurückzuführen. Der Rest verteilt sich auf sonstige Produktionsabgaben (24,3 Mio. Euro), Gütersteuern (6,5 Mio. Euro) und sonstige Steuern und Abgaben in Höhe von 5,9 Mio. Euro.

III.5. Stakeholdereinbindung

Unsere Geschäftstätigkeit berührt die Interessen vieler Anspruchsgruppen und Menschen. Wir bekennen uns dazu, dass wir unser Unternehmen nur nachhaltig führen können, wenn wir einen offenen und konstruktiven Austausch mit unseren Anspruchsgruppen pflegen und gemeinsam auch zu kontroversiellen Themen Lösungen suchen und finden. Das Einbinden der Stakeholder muss deshalb einer der Handlungsschwerpunkte im Zuge einer Nachhaltigkeitsstrategie und ein zentrales Element unseres Nachhaltigkeitsmanagements sein.

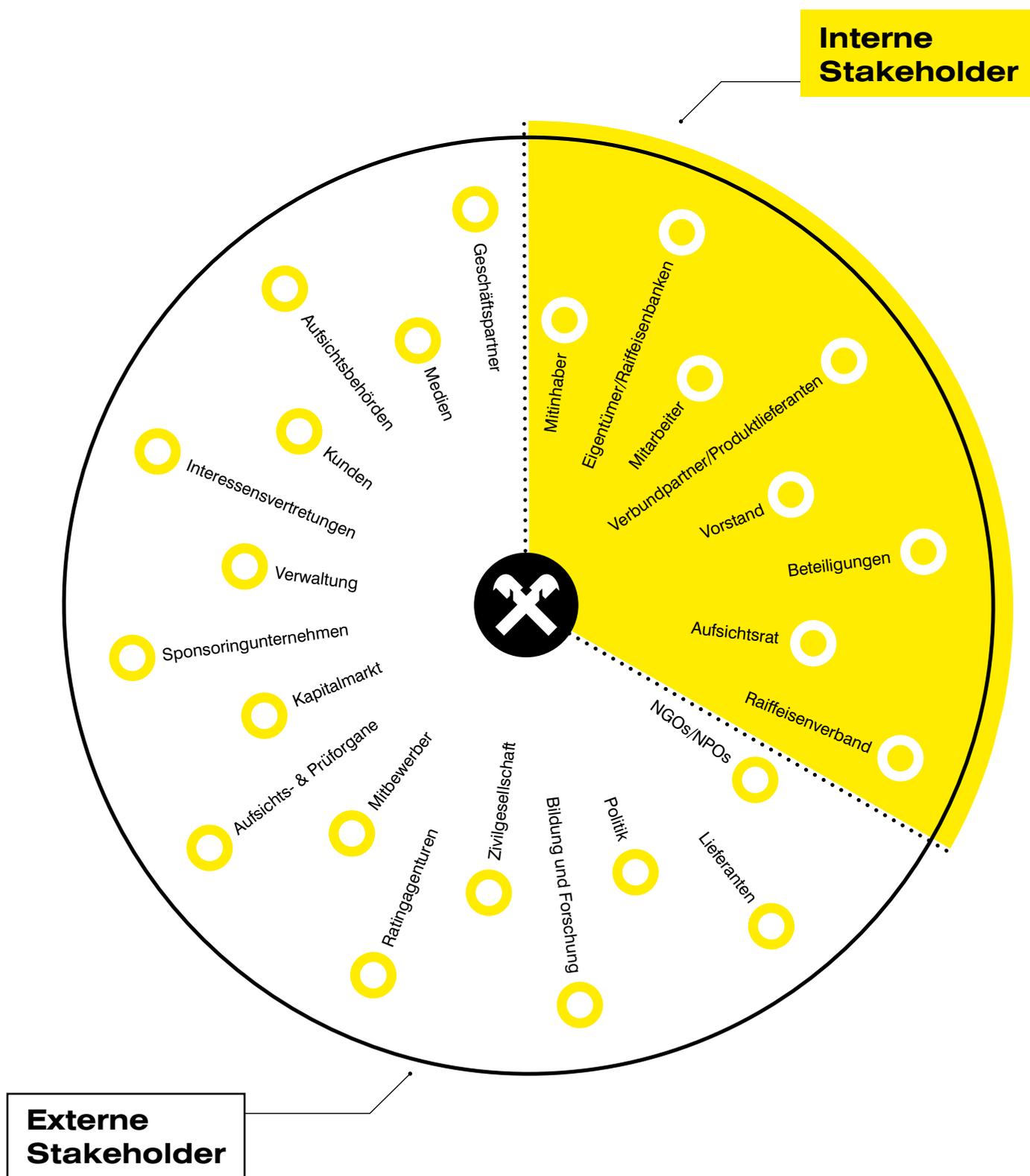
Das Ziel ist es, relevante und sensible Themen durch einen effektiven und regelmäßigen Dialog mit den unterschiedlichen Stakeholdergruppen zu identifizieren. Die Ergebnisse und Themen aus den Stakeholderdialogen behandeln wir in unseren Nachhaltigkeitsgremien und leiten entsprechende konkrete Zielsetzungen und Maßnahmen zur Weiterentwicklung unseres Nachhaltigkeitsmanagements ab.

Stakeholder der RLB Steiermark

Die RLB Steiermark definiert als ihre Stakeholder jene Personen und Personengruppen, die im Zusammenhang mit ihrer direkten oder indirekten Geschäftstätigkeit berechnigte Anliegen gegenüber dem Unternehmen haben. Dazu zählen in erster Linie Mitarbeitende, Kunden, Eigentümer, Tochterunternehmen und Beteiligungen sowie Geschäftspartner.

Darüber hinaus gibt es eine Reihe weiterer Anspruchsgruppen, zu denen wechselseitige und regelmäßige Beziehungen bestehen.

Stakeholder des RLB-HYPO-Konzerns



III.6. Wesentlichkeitsanalyse

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich zum Ziel gesetzt, durch die verstärkte Integration von Nachhaltigkeit in das Unternehmen positive Auswirkungen sowie einen Zusatznutzen für Mensch und Umwelt zu erzielen. Auch der wirtschaftliche Erfolg soll langfristig gesichert sein. Daher berücksichtigen wir die drei Dimensionen nachhaltigen Handelns: Ökonomie, Ökologie und Soziales. Wir sind uns dabei unserer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft bewusst.

Um die Prioritäten im Bereich Nachhaltigkeit zu definieren, hat die Raiffeisen-Landesbank Steiermark eine Wesentlichkeitsanalyse als Basis für den Bericht, aber auch für die weitere Maßnahmenplanung, durchgeführt. In einem ersten Schritt wurden dazu potentielle Nachhaltigkeitsthemen des Unternehmens definiert. Hierfür wurden Themen aus den Bereichen Kunden, Mitarbeiter, Umwelt, Ethik und gesellschaftliches Engagement auf ihre Relevanz hin überprüft. Die Auswahl der relevanten Nachhaltigkeitsthemen erfolgte in einem Workshop mit Vertretern aus verschiedenen Organisationsbereichen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark sowie mit Unterstützung externer Berater.

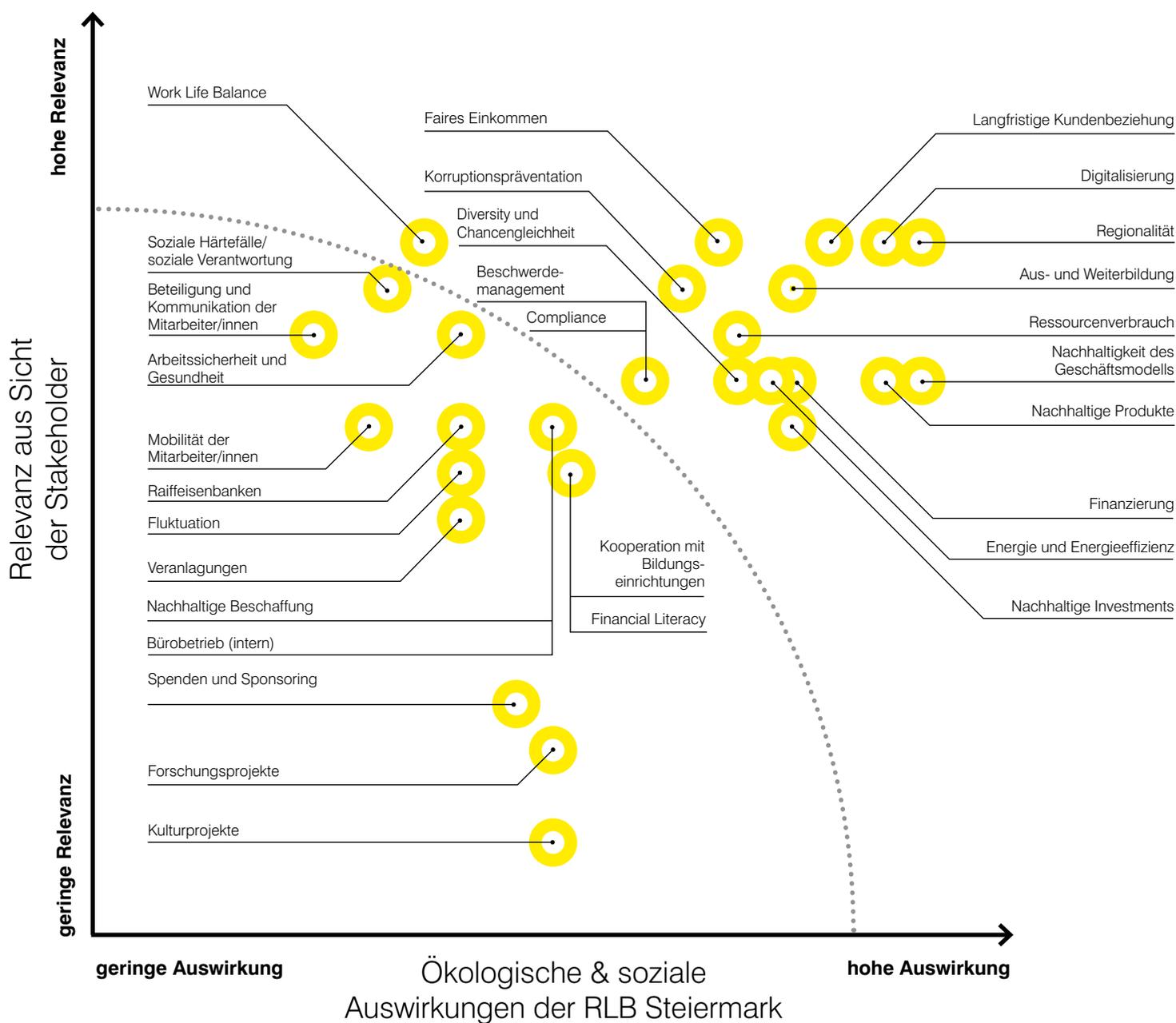
Die identifizierten Nachhaltigkeitsthemen wurden anschließend hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf die Umwelt und Gesellschaft mittels einer Impact-Analyse bewertet. Mit dieser „Innensicht“ des Unternehmens wurde festgehalten, mit welchen Themen die Raiffeisen-Landesbank Steiermark aktuell die höchsten Auswirkungen auf die Umwelt und Gesellschaft hat. Durch die Einbeziehung von Vertretern unterschiedlicher Organisationseinheiten wurde ein ausgewogenes Bild bei der Impact-Analyse sichergestellt.

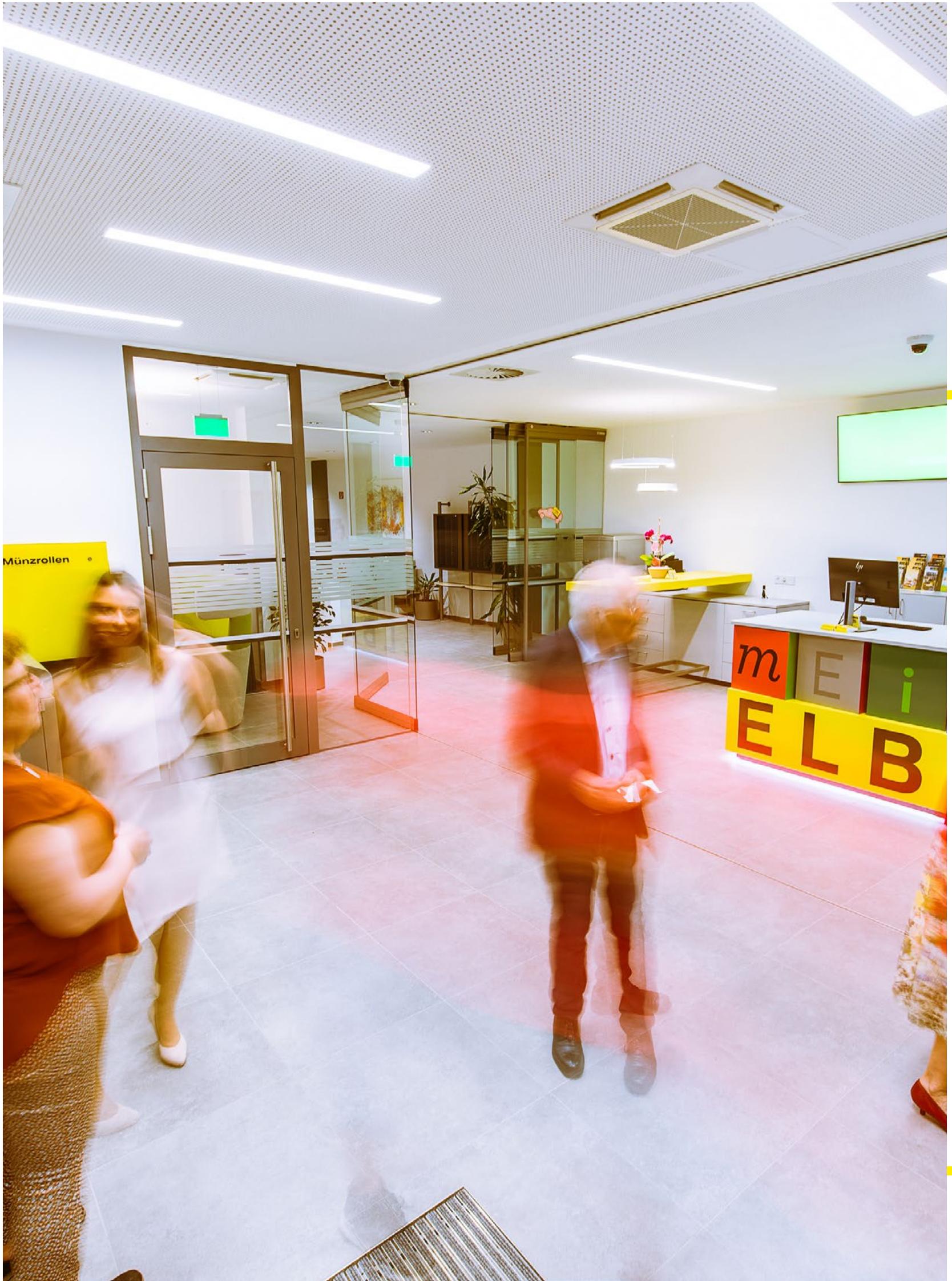
Ergänzt wird die Impact-Bewertung durch eine Anfang 2018 durchgeführte Stakeholderbefragung. Kunden, Mitarbeiter, Eigentümervertreter, Raiffeisen-Landesbanken, Vertreter des Raiffeisenverbandes und Wirtschaftsprüfer nahmen an der Online-Umfrage teil. Die Stakeholder wurden gebeten, die Relevanz der identifizierten Nachhaltigkeitsthemen aus ihrer Sicht zu bewerten.

Die Resultate der Stakeholderbefragung ergeben zusammen mit den Ergebnissen der Impact-Bewertung die Wesentlichkeitsmatrix der Raiffeisen-Landesbank Steiermark, wie in der Abbildung dargestellt. Sie definiert die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark und zeigt, welche Themen im Fokus der Nachhaltigkeitsaktivitäten und der Berichterstattung liegen. Dabei sind vor allem Themen, die direkt mit dem Kerngeschäft der Raiffeisen-Landesbank Steiermark zusammenhängen, als wesentlich einzustufen.

Nachhaltigkeit als integralen Bestandteil unserer Kernaktivitäten weiter auszubauen, ist uns daher ein Anliegen. Hierfür wird vor allem das 2019 etablierte Nachhaltigkeitskomitee weiterhin einen bedeutenden Beitrag leisten. Es ist geplant, spätestens im nächsten Jahr die Wesentlichkeitsanalyse einer Überprüfung zu unterziehen und gegebenenfalls zu adaptieren sowie auch die Einbindung der Stakeholder zu intensivieren.

Wesentlichkeitsmatrix





Münzrollen

m E i E L B

IV. NACHHALTIGE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

Die Digitalisierung ist das Naturgesetz des 21. Jahrhunderts. Sie fördert die Umsetzung neuer Ideen, eröffnet neue Geschäftsfelder und macht vieles für die Menschen einfacher: Kommunikation, Einkaufen, Behördengänge und auch Bankgeschäfte. Gleichzeitig wird ob der wachsenden Informationsflut die kompetente Beratung in komplexen Finanzthemen immer wichtiger. Fragen zur Veranlagung, Versicherung oder Finanzierung klären die meisten Menschen immer noch lieber im persönlichen Gespräch mit ihrem Bankberater als vor dem Bildschirm.

Diese beiden Trends sind für Raiffeisen keine Gegensätze. Im Gegenteil: Mit dem Zukunftsmodell der Digitalen Regionalbank vereint Raiffeisen das Beste aus beiden Welten.

Genial einfache Technik mit maximalem Nutzen einerseits und andererseits engagierte Berater, die ihren Kunden zuhören und individuelle Lösungen finden, machen dieses Zukunftsmodell in der Bankstelle Zinzendorfsgasse erlebbar

IV.1. Digitalisierung

In der Steiermark ist Raiffeisen klarer Marktführer im digitalen Banking. Der RLB Steiermark-Konzern trägt mit 44.634 Kunden, die das Internetbanking Mein ELBA nutzen, dazu bei. 99 Prozent aller 37,7 Mio. Kontobewegungen unserer Kunden werden bereits digital vom Kunden beauftragt. Diese Zahlen aus dem Jahr 2019 sind das Ergebnis der bisher gesetzten Maßnahmen und belegen eindrucksvoll, wie wichtig der frühzeitig eingeschlagene Weg in Richtung Digitalisierung war. Das Zukunftsmodell von Raiffeisen ist die digitale Regionalbank.

Die digitale Regionalbank ist unsere Interpretation einer Omnikanal-Strategie, die vertraute Raiffeisen-Prinzipien wie Nähe, Sicherheit und Vertrauen mit den digitalen Optionen vernetzt. Unter dem Motto „Wir sind dort, wo unsere Kunden sind“ vertieft sie gezielt die Kundenkontakte mittels elektronischer Kanäle und baut auf unser Bankstellennetz, das auch weiterhin das dichteste im Land sein wird. Sie bietet den Kunden das „persönlichste Finanzportal Österreichs“ und intensiviert gleichzeitig die persönliche Beratung. Sie garantiert einerseits höchste Datensicherheit und gewährleistet andererseits, dass auch morgen noch vertraute Mitarbeiter für unsere Kunden da sind. Studien (z.B. A.T. Kearney 2018) belegen, dass der Großteil der österreichischen Bankkunden genau diese Kombination wünscht.

Gerade in Zeiten vieler Umbrüche liegt es an uns, dem Wandel offen zu begegnen, um gut überlegt neue Chancen zu nützen. Das bedeutet für alle Beteiligten einen gewissen Balanceakt zwischen Bewährtem und Neuem. Einen bedeutenden Anteil am Erfolg haben die Mitarbeiter, die den digitalen Wandel entscheidend mitgestalten. Aber auch Kunden sind eingeladen, sich in die agile Arbeitsweise einzubringen, frühzeitig Feedback zu geben und so die Services mitzugestalten. „Evolution“ ist in Summe das treffende Wort, wie Raiffeisen die Herausforderungen der digitalen Transformation meistern wird.

Im Sinne des Subsidiaritätsprinzips entwickelt die RLB Steiermark digitale Lösungen in der Mehrzahl gemeinsam im österreichischen Raiffeisensektor. Wir bringen uns mit Experten und als Pilotbank ein und gestalten die digitalen Entwicklungsprozesse wesentlich mit. In den letzten Monaten wurde eine Reihe von digitalen Produkten und Services auf den Markt gebracht. Dem Omnikanal-Gedanken folgend, bilden wir Produkte – sofern es aus Kundensicht nachgefragt ist - sowohl digital als auch in der Bankstelle ab.

Digitale Produkte und Lösungen der RLB Steiermark

Mein ELBA – Persönliches Finanzportal

- Überblick und Finanzstatus über alle Produkte – Girokonto, Karten, Sparen, Versicherungen,
- Wertpapierdepot, Börse-Infos u.v.m.
- Finanzmanager mit Kategorisierung der Umsätze
- Expressüberweisung
- Sicherheits-Standard „pushTAN“
- Digitale Versicherungsmappe
- Direkter Draht zum Raiffeisen-Berater
- Produkte online abschließen
 - Girokonto + automatischer Kontowechsel zu Raiffeisen
 - Kreditkarte
 - Online Sparen
 - Wertpapiere
 - Unfallversicherung
 - Online Kredit
 - Online Leasing

Mein ELBA-App

- Überblick über alle Produkte –
- Girokonto, Karten, Sparen, Versicherungen,
- Wertpapierdepot, Börse-Infos u.v.m.
- Expressüberweisung
- Benachrichtigungen über Ein- & Ausgänge in Echtzeit
- Scannen von IBAN & QR-Codes
- Sicherheits-Standard „pushTAN“
- Direkter Draht zum Raiffeisen-Berater
- Wertpapierhandel mittels Link in Mein ELBA
- Produkte online abschließen (Sofort Kredit)

ELBA Pay-App

- Mit der Digitalen Debitkarte kontaktlos bezahlen und
- Geld abheben – bei allen Terminals mit NFC-Funktion
- Kundenkarten verwalten
- Funktion ZOIN: Geld senden und empfangen so
- einfach wie eine SMS

Raiffeisen Club-App

- Alle Vorteile und Ermäßigungen auf einen Blick
- Kauf ermäßigter Tickets
- Bankensuche

Apple Pay

- Einkäufe schnell mit allen Apple Pay-kompatiblen Geräten bezahlen
- Freigabe mittels Biometrie (Face ID oder Touch ID)

IV.2. Kundenbeziehungen

Als Bankunternehmen mit ausgeprägter Dienstleistungskultur streben wir danach, mit unserer Kundenbetreuung stetig die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, eine hohe Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbeziehungen zu erreichen. Schließlich hat die Zufriedenheit der Kunden höchste Priorität für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark. Es ist uns wichtig, dass unsere Kunden die beste Betreuung und qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen erhalten. Daher bieten wir unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen, um sie bei ihren individuellen Plänen und Vorhaben zu unterstützen.

Die Grundlage für eine gute Kundenbeziehung wird bereits beim Erstkontakt geschaffen. Für den bestmöglichen gemeinsamen Start haben wir den sogenannten Onboardingprozess für Privatkunden entwickelt. Während dieser Phase erhält der Kunde alle notwendigen Informationen über alle relevanten Produkte und Services. Neben dem persönlichen Kontakt erhält der Kunde eine Welcome-SMS am Tag der Kontoeröffnung sowie eine Mailbox mit Informationen zu den Zahlungsverkehrsprodukten innerhalb von 30 Tagen nach Kontoeröffnung. Die Mailbox enthält in anschaulicher Form alles zu den Themen ELBA, Apps und der „digitalen“ Bankomatkarte.

In weiterer Folge haben regelmäßige, aber auch anlassbezogene Beratungsgespräche hohe Relevanz für die Langfristigkeit von Kundenbeziehungen. So setzt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark neben digitalen Lösungen weiterhin auf persönliche Beratung. 2019 wurden insgesamt 65.072 persönliche, umfassende Beratungsgespräche durchgeführt (2018: 74.631). Die Veränderung zum Vorjahr ist einer Neuausrichtung im Vertrieb inkl. neuem Rollenkonzept und den dafür erforderlichen Schulungen im ersten Quartal 2019 geschuldet.

Es ist für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark von höchster Bedeutung, den Anforderungen der Kunden stets gerecht zu werden. Deshalb messen wir kontinuierlich die Zufriedenheit unserer Kunden, insbesondere hinsichtlich der Beratungsqualität. Alle Kunden, die eine Bankstelle der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG besuchen und eine persönliche Beratung von mindestens 30 Minuten in Anspruch nehmen, werden am nächsten Tag per SMS gebeten, diesen Besuch zu bewerten. Die Bewertung erfolgt mittels Schulnotensystem. Insgesamt wurden im Jahr 2019 3.050 Bewertungen (2018: 3.500) von Kunden abgegeben. Die durchschnittliche Bewertung lag 2019 gleich wie 2018 bei 1,08. Das entspricht weiterhin einem sehr guten Ergebnis.

Das Bewertungssystem ist zudem mit dem Beschwerdemanagement verbunden. Bewerten Kunden einen Besuch mit vier oder schlechter, wird die Bewertung an das Beschwerdemanagement weitergeleitet. Somit stellen wir sicher, dass die Servicequalität stets auf hohem Niveau bleibt, denn dadurch können wir gezielte Maßnahmen setzen.

Unser Ziel ist es, weiterhin eine Bewertung von mindestens 1,1 zu erhalten. Um das beizubehalten, monitoren wir regelmäßig und prüfen mögliche Verbesserungen. Die Schulung unserer Mitarbeiter ist hierbei ein wesentlicher Bestandteil, um die Kundenzufriedenheit langfristig zu sichern.

Ein weiterer Qualitätsanspruch in der Beratung ist der Ansatz, unsere Kunden bedarfsgerecht zu beraten. In diesem Zusammenhang ist zu betonen, dass keine klassischen Verkaufsprovisionen an die Vertriebsmitarbeiter bezahlt werden. Die Incentivierung erfolgt auf Basis eines Mix aus qualitativen und quantitativen Zielen für den Mitarbeiter sowie dem Unternehmensergebnis. Zudem gibt es laufend Schulungen für die Berater.

Die hohe Kundenzufriedenheit sowohl im Privat- als auch im Firmenkundenbereich ist das Ergebnis unserer Bemühungen. Diese spiegelt sich auch in der Dauer der Kundenbeziehungen wider. Zu 59 Prozent der Privatkunden und mehr als 50 Prozent aller Firmenkunden der RLB Steiermark pflegen wir eine Kundenbeziehung, die mindestens zehn Jahre lang besteht.

Als Regionalbank liegt unser Fokus im Kundengeschäft in der Steiermark. 78.758 unserer Privat- und 8.799 unserer Firmenkunden stammen aus der Steiermark. Das sind 90 Prozent der Privat- und 83 Prozent der Firmenkunden. Das Finanzierungsvolumen steirischer Firmen- und Privatkunden bei der RLB Steiermark beläuft sich auf insgesamt 3,9 Milliarden Euro, um 83 Mio. Euro mehr als im letzten Jahr. 88 Prozent des Finanzierungsvolumens für Firmenkunden gehen an Unternehmen, die ihren Stammsitz in Österreich haben.

Regionale Wertschöpfung setzt voraus, dass es agile Unternehmen gibt, die den Wirtschaftsstandort Steiermark ankurbeln. Eine nachhaltige Maßnahme unseres Kerngeschäfts ist daher die Förderung von Jungunternehmern. Mit dem 2018 eingeführten Raiffeisen-Service „Taten Bank“ unterstützen wir diese bei der Unternehmensgründung. Das Raiffeisen Jungunternehmensservice deckt fünf Kompetenzbereiche ab: Eine ausführliche Gründungsberatung, das Gründerkonto, die Förderungsberatung, Finanzierung und IT-Unterstützung. Bei Bedarf ermöglicht die RLB Steiermark auch Finanzierungsformen, die als Eigenkapital anrechenbar sind. 2019 wurden 59 Beratungsgespräche mit Jungunternehmern geführt.

Neben der Neugründung von Start-ups, begleiten wir auch die Übergabe von bereits bestehenden Unternehmen. Von der Beratung bis zu individuellen Finanzdienstleistungen stehen unsere Berater persönlich bei der Planung und Umsetzung der Nachfolge zur Seite. Dieses Angebot wurde 2018 seitens der RLB Steiermark AG eingeführt und unterstützt Unternehmen, ihren Fortbestand zu sichern. 2019 wurden steiermarkweit 143 Beratungen durchgeführt. 72 neu gewonnene Betriebe erhöhten die Zahl der betreuten Unternehmen auf insgesamt 146. Die erfolgreich begleiteten Übergaben sicherten rund 350 Arbeitnehmern ihren Job.

IV.3. Finanzierungen

Eine Bank kann durch gezielte Mittelverwendung spürbare Akzente hin zu mehr Nachhaltigkeit in ihrem Kerngeschäft setzen. Dies kann sowohl durch eine bewusste, ökologisch und sozial verantwortliche Kreditvergabe, als auch durch eine entsprechende Wertpapier-Eigenveranlagung im Depot-A erfolgen. Durch die Definition von Positivkriterien für den Finanzierungsbereich, sowie strikter Ausschlusskriterien für die Finanzierung als auch die Wertpapier-Eigenveranlagung, erlegen wir uns intern klare Leitlinien auf, welche Branchen, Unternehmen bzw. Projekte wir als nachhaltig einstufen bzw. per se von einer Finanzierung bzw. Veranlagung ausschließen.

Nachhaltige Finanzierungen

Für den Raiffeisen-Landesbank Steiermark Konzern nimmt Nachhaltigkeit im Finanzierungsbereich seit jeher einen hohen Stellenwert ein. Als nachhaltig klassifizieren wir Finanzierungen, wenn durch die finanzierten Projekte langfristig positive Auswirkungen auf die Umwelt bzw. das Klima entstehen und/oder gesellschaftliche bzw. soziale Aspekte dadurch gefördert werden. In Bezug auf unser Kerngeschäft sehen wir hier insbesondere im Bereich erneuerbarer Energien bzw. energieeffizienter Gebäude eine große Chance, einen wesentlichen Beitrag für den Klima- und Umweltschutz zu generieren.

Da rund 39% des weltweiten CO₂-Ausstoßes auf den Gebäude- bzw. Bausektor¹ und 40% des Energieverbrauchs auf Gebäude² zurückzuführen ist, sehen wir besonders bei energieeffizienten Gebäude- bzw. Wohnbaufinanzierungen – und dabei insbesondere bei geförderten Wohnbaufinanzierungen – einen wesentlichen Hebel zur nachhaltigen und ressourcenschonenden Regionalentwicklung. Als regional tätige Universalbank wollen wir den von uns gelebten Nachhaltigkeitsgedanken vor allem zu unseren Kunden in unserem Kerngebiet, dem Bundesland Steiermark, hinaustragen, indem wir die Zufriedenheit unserer Kunden mit innovativen nachhaltigen Produkten und Services gewährleisten.

81 Prozent aller Privatkundenfinanzierungen und 48 Prozent aller Firmenkundenfinanzierungen (Volumen) erfolgen demnach für steirische Kunden. Ein Teil der Kundenfinanzierungen fließt in den geförderten Wohnbau, ein Finanzierungsbereich, in dem die RLB Steiermark seit ihrem Bestehen langjährige, hohe Beratungskompetenz aufgebaut hat. Von den Wohnbaufinanzierungen mit einem Gesamtvolumen von 1.858 Millionen Euro fließen rund 393 Millionen Euro oder 21 Prozent in den geförderten Wohnbau. Dabei handelt es sich etwa um, in besonders energieeffizienter Weise errichtete, geförderte Neubauten, ökologische bzw. thermische Sanierungen von bestehenden Gebäuden oder die Neuschaffung von Wohnraum für Jungfamilien. Durch die Implementierung von Mindestanforderungen hinsichtlich der einzuhaltenden Energieeffizienz von Wohn-

immobilien in die Förderkriterien des Bundeslandes Steiermark wird über geförderte Wohnbaufinanzierungen ein wesentlicher Beitrag zur Steigerung bzw. Optimierung der Energieeffizienz sowie zur Vermeidung von CO₂-Emissionen und somit ein Beitrag zur Erreichung der Pariser Klima- sowie UN Nachhaltigkeitsziele geleistet.

Der Raiffeisen-Landesbank Steiermark Konzern kommittiert sich dazu, über sein Kerngeschäft diese Zielerreichung nachweislich zu fördern. Anhand von Positivkriterien für nachhaltige Finanzierungen in Form eines Kriterienkatalogs wurden konzernweit Kategorien im Bereich nachhaltiger Finanzierungen definiert:

- Erneuerbare Energien (Finanzierungen von Projekten in Bereichen wie Windenergie, Solarenergie, Photovoltaik, Hydroenergie, Biomasse, Geothermie, u.a.)
- Energieeffiziente Gebäude (Finanzierungen von Neubauten und Sanierungen in besonders energieeffizienter Bauweise, welche ein Mindestmaß an Energieeffizienz entsprechend ihres Energieausweises und/oder eine Wohnbauförderung des Landes Steiermark aufweisen)
- Zertifizierte Immobilienprojekte/Gebäude bzw. Green Buildings (Finanzierungen von Immobilienprojekten und Gebäuden mit anerkannten Zertifizierungen wie LEED, BREEAM, DGNB, ÖGNI, HQE, u.a.)

Der so ausgestaltete Kriterienkatalog ermöglicht eine Zuordnung von relevantem Finanzierungsneugeschäft in die genannten Kategorien nachhaltiger Finanzierungen. Parallel dazu wird auch das Kreditbestandsgeschäft analysiert, um auch aus dem bestehenden Kreditportfolio den Anteil nachhaltiger Finanzierungen anhand intern definierter Nachhaltigkeitskriterien ausweisen zu können. Bei der Analyse des nachhaltigen Kreditbestandsportfolios werden nur Finanzierungen, welche ab 1.1. 2013 abgeschlossen wurden, in den Bestand aufgenommen. Aufgrund der laufend strenger werdenden Energieeffizianzorderungen im Bau- bzw. Gebäudesektor erfolgt tourlich eine Evaluierung der Energieeffizianzforderungskennzahlen, um dem technischen Fortschritt sowie strengerer EU- bzw. nationaler Energieeffizianzvorgaben hinsichtlich Ressourceneinsparung und Klimaschutz Rechnung zu tragen.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2019 wurden im Bereich nachhaltiger Finanzierungen weitere Maßnahmen gesetzt, um die Auswahl der nachhaltigen Finanzierungen bzw. deren Kennzeichnung und Dokumentation in den Systemen weiter zu standardisieren. Einerseits wurde konzernweit ein formaler Prozess zur Auswahl von nachhaltigen Finanzierungen implementiert, welcher durch ein eigenes Gremium überwacht wird. Dieses neu eingesetzte Sustainable Bond Committee (SBC), welches ein Sub-Gremium des Nachhaltigkeitsgremiums (Nachhaltigkeitskomitee bzw. Management Board Nachhaltigkeit) darstellt, hat die Aufgabe, die konzernweiten Kriterien für die Auswahl von nachhaltigen Finanzierungen festzulegen, laufend zu evaluieren und bei Bedarf anzupassen. Weiters

1) Quelle: <https://www.iea.org/reports/global-status-report-for-buildings-and-construction-2019>

2) Quelle: Eurostat, Energiebilanzen (Ausgabe 2019), Endenergieverbrauch im Jahr 2017

hat das SBC die Funktion, den „Green Asset Pool“ zu überwachen sowie adäquate Maßstäbe für dessen Monitoring und Reporting vorzusehen. Das SBC setzt sich aus Vertretern des Nachhaltigkeitsmanagements, des Treasury, des Gesamtbank- und Adressrisikocollings, sowie im Bedarfsfall aus Vertretern der Kunden- bzw. Vertriebseinheiten sowie der Marktfolge- bzw. Midoffice-Einheiten zusammen.

Mit Ende des Geschäftsjahres 2019 weisen die einzelnen nachhaltigen Finanzierungskategorien folgende Volumina auf:

Nachhaltige Finanzierungs- kategorie	Finanzierungs- volumen		Sustainable Development Goal	SDG Ziele	RLB Steiermark Ziele
	2018	2019			
Erneuerbare Energien	52 Mio.	49 Mio.	 7 BEZAHLBARE UND SAUBERE ENERGIE	Zugang zu bezahlbarer, verllässlicher, nachhaltiger und moderner Energie für alle sichern 7.2 Bis 2030 den Anteil erneuerbarer Energie am globalen Energiemix deutlich erhöhen 7.3 Bis 2030 die weltweite Steigerungsrate der Energieeffizienz verdoppeln	Klimaschutz Energieeffizienz fördern und CO ₂ -Ausstoß reduzieren Projekte in erneuerbaren Energien forcieren
Energieeffiziente Gebäude	188 Mio.	308 Mio.	 11 NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINDEN	Städte und Siedlungen inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten 11.1 Wohnraum und Grundversorgung sicherstellen 11.6 Städtische Umweltbelastung reduzieren	Klimaschutz Energieeffizienz fördern und CO ₂ Ausstoß reduzieren Projekte in energieeffizienten Gebäuden forcieren
Zertifizierte Immobilienprojekte / Gebäude	51 Mio.	95 Mio.			
Gesamt	291 Mio.	452 Mio.			

Das Volumen an nachhaltigen Finanzierungen im Konzern beläuft sich mit Ablauf des Geschäftsjahres 2019 in den drei nachhaltigen Finanzierungskategorien in Summe auf rund 452 Mio. Euro, das ist ein Anstieg von 55 Prozent. Dies ergibt einen Anteil an den gesamten vergebenen Finanzierungen von rund 6,1 Prozent. Ziel des Unternehmens ist es, den Bestand an nachhaltigen Finanzierungen in den drei genannten Bereichen bis 2024 auf rund 750 Mio. Euro bzw. ca. 10 Prozent der Gesamtkundenfinanzierungen (Privat- und Firmenkundenfinanzierungen per 31.12.2019 7.4 Mrd. Euro) zu steigern. Das soll einerseits durch die Generierung von nachhaltigem Kreditneugeschäft von ca. 50 Mio. Euro p.a. erreicht werden – dies auf Basis der aktuellen Businesspläne – sowie durch die Kennzeichnung von nachhaltigem Kreditbestandsgeschäft. An nachhaltigem Finanzierungsneugeschäft kam 2019 ein Volumen in Höhe von rund 78 Mio. Euro hinzu. Die restliche Volumensänderung zu 2018 resultiert aus der Klassifizierung von Kreditbestandsgeschäft. Durch eine stringente Verankerung der Anforderungen im Kreditprozess in Bezug auf die Einholung notwendiger Unterlagen (wie z.B. Energieausweise bzw. Gebäude-Zertifizierungen) und entsprechende Kennzeichnung in den Systemen, als auch die Bonifikation von generationentauglichen Projekten, welche den drei genannten nachhaltigen Finanzierungskategorien entsprechen, sind wir optimistisch, unsere Zielvorgaben zu erreichen.

Neben dem weiteren Aufbau des grünen Finanzierungspools, hat sich der Raiffeisen-Landesbank Steiermark Konzern im Bereich der nachhaltigen Finanzierungen für 2020 viel vorgenommen. Die bisher im Kriterienkatalog festgelegten Energieeffizienzanforderungen werden an die strengeren nationalen bzw. europäischen Vorgaben angepasst, um den Anforderungen hinsichtlich CO₂-Reduktion, Energieeffizienzsteigerung sowie Ressourceneinsparung gerecht zu werden. Weiters wird die Aktualisierung des Kriterienkatalogs eine noch detailliertere Datenanforderung betreffend Dokumentation von Nachhaltigkeitskriterien in den Systemen beinhalten. Zusätzlich wird die Aufnahme weiterer Kategorien nachhaltiger Finanzierungen evaluiert (z. B. biologische bzw. nachhaltige Land- und Forstwirtschaft, Abfall- bzw. Abwasserwirtschaft, sauberer Transport, uvm.).

In Kooperation mit einem renommierten steirischen Energieberatungsunternehmen, der Energie Agentur Steiermark gGmbH, wird für den Bestand an nachhaltigen Finanzierungen eine Impact Analyse sowie ein dementsprechendes Impact Reporting erarbeitet. Parallel dazu strebt die RLB Steiermark ein Green Bond Programm an, welches dem Unternehmen ermöglicht, seine Refinanzierungsquellen um ein attraktives Instrument in Form von Green Bonds im gedeckten als auch im ungedeckten Refinanzierungsbereich kurz- bis mittelfristig zu erweitern. Das RLB Steiermark Green Bond Programm beinhaltet die Implementierung eines Green Bond Frameworks auf Basis der ICMA Green Bond Principles, samt Schaffung aller erforderlichen internen Prozesse und Voraussetzungen, sowie dessen Prüfung durch eine externe ESG-Ratingagentur. Die Motivation, ein Green Bond Programm aufzusetzen, liegt auch darin

begründet, unser Nachhaltigkeits-Commitment als Emittent gegenüber unseren Stakeholdern zu bekräftigen und dem steigenden Marktbedarf an nachhaltigen Veranlagungsmöglichkeiten gerecht zu werden. Weiters sehen wir darin eine zielgerichtete Lenkung von Kapitalflüssen in Richtung der europäischen Bestrebungen zur Umsetzung der „Sustainable Finance“-Zielsetzungen.

Im Rahmen der Vorbereitungen betreffend das Aufsetzen des RLB Steiermark Green Bond Programms können insbesondere die steirischen Raiffeisenbanken seit Anfang 2020 wesentlich dazu beitragen, indem sie nachhaltige Finanzierungen in den hypothekarischen Deckungsstock der RLB Steiermark einliefern und somit die nachhaltige Ausrichtung ihres Kerngeschäfts im steirischen Zentralinstitut bündeln. Hierfür wurde für die steirischen Raiffeisenbanken ebenfalls ein eigener Kriterienkatalog für nachhaltige Finanzierungen definiert, welcher im ersten Schritt die nachhaltigen Finanzierungskategorien „Energieeffiziente Gebäude“ und „Zertifizierte Gebäude/Green Buildings“ enthält, und der analog zum konzernweiten Kriterienkatalog sukzessive um weitere Kategorien nachhaltiger Finanzierungen erweitert werden wird. Für die Einlieferung nachhaltiger Hypothekendarfinanzierungen erhalten die steirischen Raiffeisenbanken eine entsprechende Bonifikation. Ziel ist es, den grünen bzw. nachhaltigen Anteil im hypothekarischen Deckungsstock der Raiffeisen-Landesbank Steiermark entsprechend zu steigern.

Besonderes Augenmerk legen wir im kommenden Jahr auch auf die Konzeption innovativer nachhaltiger Finanzierungsprodukte, um den steigenden Bedarf an nachhaltigen Produkten unserer Kunden nicht nur im Veranlagungsbereich für unsere Investoren über Green Bonds, sondern auch im Finanzierungsbereich zu bedienen.

Leasing

Im Bereich Leasing hat sich der Anteil an ökologischen Finanzierungen im Jahr 2019 weiter erhöht. Österreichweit ist im Jahr 2019 der Fahrzeugbestand an Elektrofahrzeugen beachtlich gestiegen. So wurden 9.242 elektrisch betriebene Fahrzeuge zum Verkehr zugelassen und rund 15,6 Prozent davon über Raiffeisen-Leasing finanziert. Die Raiffeisen-Leasing GmbH hatte per 31.12.2019 die Finanzierung von vollelektrischen Fahrzeugen im Ausmaß von rund 84,8 Millionen Euro im Bestand. 13,2 Millionen Euro davon trug die Leasing-Abteilung der RLB Steiermark bei, was wiederum 12,7 Prozent (2018: 9,6 %) ihres gesamten Leasing-Neuvolumens von 103,9 Millionen Euro ausmachte. Getrieben wurde dieser bisherige Höchststand von einer Kooperation der RLB Steiermark mit Tesla und durch die Partnerschaft mit Energie Steiermark.

RLB Steiermark als Partner nachhaltiger Immobilienprojekte



Smart City Graz

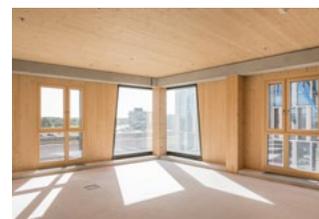
Das klima:aktiv-zertifizierte Wohn- und Geschäftszentrum wird auf einer Gesamtnutzfläche von 24.180 m² errichtet und bietet ab September 2020 252 Erstbezugswohnungen von ca. 34 – 76 m² und 4.430 m² Büro- und Geschäftsfächen. Das Gebäude mit seiner ausgefallenen Fassade (78 gestapelte Schiffscontainer als Lagerflächen für die Wohnungen) wird im Erdgeschoss der gewerblichen Nutzung dienen. Auf sechs weitere Stockwerke verteilt, sind 252 Wohnungen unterschiedlicher Größen mäandertförmig um zwei großzügige Höfe angeordnet. Die attraktive Begrünung entspricht dem Bedürfnis der Nutzer nach Natur im unmittelbaren Wohnumfeld und wird maßgeblich zur Wohnzufriedenheit beitragen.

Die Projektentwickler legten in Kooperation mit der Stadt Graz großen Wert auf intelligente Mobilitätskonzepte, wie z.B. Car-Sharing, Leihwagenservice, Bike-Sharing, E-Ladestationen für PKWs, Fahrräder und Mopeds, Fahrradstation, eine eigens für die My Smart City Graz verlängerte Straßenbahnlinie, eine Jahreskarte für die öffentlichen Verkehrsmittel für Mieter bei Erstbezug der Wohnungen, E-Anzeige für Öffis (Fahrgastinformation) bei jedem Haupteingang, Mobilitätsberatung der Stadt Graz etc.

HoHo Wien

Mit dem HoHo Wien entstand in Aspern direkt am Seeufer und neben der U2-Station Seestadt eine 24-stöckige Büro-Immobilie, die ein Statement für Innovation & Nachhaltigkeit setzt. Der Baustoff Holz zieht sich wie ein roter Faden durch das Projekt. Das Vorhaben eines einfachen Bausystems ist ebenso erfüllt wie die unmittelbar spürbare wohlige Atmosphäre im Innenraum. Holz besitzt eine enorme Tragkraft bei geringem Eigengewicht, ist stabil sowie elastisch gleichzeitig, zudem vielseitig verwendbar und beeinflusst das Raumklima positiv, da es viel Feuchtigkeit aufnehmen und wieder abgeben kann.

Die Holzbauweise spart gegenüber einer Ausführung in Stahlbeton rund 2.800 Tonnen CO₂-Äquivalente ein. Das entspricht ca. 20 Millionen PKW-Kilometer oder 1.300 Jahre täglich 40 Kilometer Autofahrt. Studien zeigen, dass die Raumluftqualität in Holzhäusern als sehr gut bewertet wird. Die Holzatmosphäre wirkt außerdem nachweislich positiv auf Lebensqualität, die persönliche Empfindung und Gesundheit.



legero united campus

Der legero united campus ist seit Jänner 2020 das neue Headquarter von legero united, einem international erfolgreichen Schuhproduzenten, in Feldkirchen bei Graz. Zwei ringförmigen Gebäudekomplexe bilden einen Ort des gemeinsamen Dialogs mit Kundinnen und Kunden sowie Partnern. Im kleineren kreisförmigen Gebäudeteil befindet sich das shoemakers outlet von legero united, das die Vernetzung der digitalen und realen Welt zum Nutzen der Kunden exemplarisch und wegweisend aufgezeigt.

Am campus finden bis zu 350 Menschen einen inspirierenden Arbeitsbereich vor. Substantielle Nachhaltigkeit war beim Bau ein zentrales Anliegen: Eine ausgefeilte Haustechnik, aber auch die Verwendung von hochwertigen und nachhaltigen Baustoffen prägen die Bauweise. Holz als Baumaterial zieht sich durch den gesamten campus – von der Konstruktion über die Oberflächen bis hin zu den Fenstern. Zur Ressourcenschonung tragen die hohe Ausführungsqualität, eine Geothermieanlage oder auch die Nutzung von Brunnenwasser zur Pflanzenpflege bei. Legero united strebt für das Gebäude die ÖGNI-Zertifizierung in der höchsten Stufe „Platin“ an, die in einer Vorprüfung als „erreichbar“ eingestuft wurde.

IV.4. Eigenveranlagungen

Die RLB Steiermark fühlt sich auch in der Wertpapier-Eigenveranlagung dem Thema Nachhaltigkeit verpflichtet. Als Standard nachhaltiger Anlagen hat sich die Begrifflichkeit „ESG“ etabliert. Diese drei Buchstaben beschreiben drei nachhaltigkeitsbezogene Verantwortungsbereiche von Unternehmen: Das E für Environment steht hierbei für ökologische Belange wie Umweltschutz, Verminderung von Treibhausgasemissionen oder Energieeffizienz. Das S für Social steht für Soziales wie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Diversity und gesellschaftliches Engagement. Und unter G wie Governance wird die nachhaltige Unternehmensführung inkl. Steuerungs- und Kontrollprozessen verstanden. Es wurde ein Plan erarbeitet, der eine schrittweise Integration von ESG-Aspekten in den gesamten Eigenveranlagungs-Prozess vorsieht. Konkret wurden in der durch das Leitungsorgan festgelegten Eigenveranlagungsstrategie folgende Maßnahmen verankert:

- Laufende Beobachtung und Analyse des ESG-Marktes
- Berücksichtigung von ESG-Aspekten in der Eigenveranlagung
- Kennzeichnung von Green und Social Bonds im Front Office System
- Tourliches ESG-Assessment des Nostro-Portfolios durch Dritte
- Veröffentlichung eines Nachhaltigkeitsberichts der Eigenveranlagung
- ESG-Qualifizierung der Mitarbeiter in der Eigenveranlagung und Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsagenden in den Mitarbeiterzielen
- Jährliche Validierung der genannten Maßnahmen

Das Know-how im Bereich der nachhaltigen Finanzinvestitionen ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Implementierung von ESG-Aspekten in der Eigenveranlagung. Daher wurden bereits erste Weiterbildungsmaßnahmen in Form von Konferenzbesuchen und der Absolvierung von Online-Fortbildungsmodulen gesetzt. Darüber hinaus werden Nachhaltigkeitsagenden seit 2020 auch in den Mitarbeiterzielen berücksichtigt.

Der ESG-Markt steht unter laufendem Monitoring. Insbesondere wurde 2019 eine interne Analyse des Marktes von nachhaltigen Investments durchgeführt. Darauf aufbauend wurden sowohl die vorgenannten Maßnahmen entwickelt als auch nachhaltige Investitionen getätigt.

Das Angebot an dezidiert nachhaltigen Anleihen, sogenannten „Green Bonds“ bzw. „Social Bonds“, ist stark zunehmend. Im

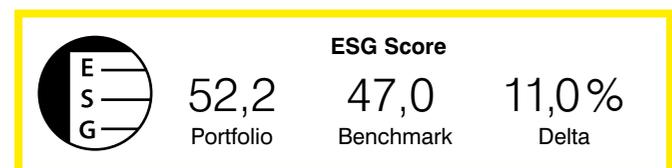
Nostro-Portfolio beläuft sich der Bestand per 31.12.2019 auf 41,7 Mio. Euro, dies entspricht mit einem Anstieg von 21,0 Mio. Euro einer Verdoppelung gegenüber dem Vorjahr.

Die Berücksichtigung von ESG-Aspekten wird aber deutlich umfassender verstanden. In den Ausschlusskriterien der RLB Steiermark ist festgelegt, dass es keine Direktinvestitionen in Marktpartner mit kontroversen Geschäftspraktiken (Korruption, Umweltschutz, Menschenrechte & Arbeitsbedingungen) sowie in kontroverse Geschäftsfelder (Waffen, Energie, Glücksspiel, Tabak) gibt.

Das erste umfangreiche externe ESG-Assessment der Direktinvestitionen wurde im 1. Quartal 2020 durchgeführt. Hierfür wurden einerseits die Ausschlusskriterien extern überprüft und andererseits die gesamte Eigenveranlagung einem ESG-Screening unterzogen und mit einer Benchmark (20 % Euro Staatsanleihe und 80 % Euro Financials) verglichen. Im Ergebnis stellt sich heraus, dass die Ausschlusskriterien eingehalten wurden und nur bei zwei Emittenten mit einem Anteil von 1,4 Prozent des Nostrovolumens möglicherweise ein Verdacht auf Verletzung vorliegt. Beide Banken haben allerdings bereits Maßnahmen ergriffen, weshalb die Positionen vorerst gehalten werden.

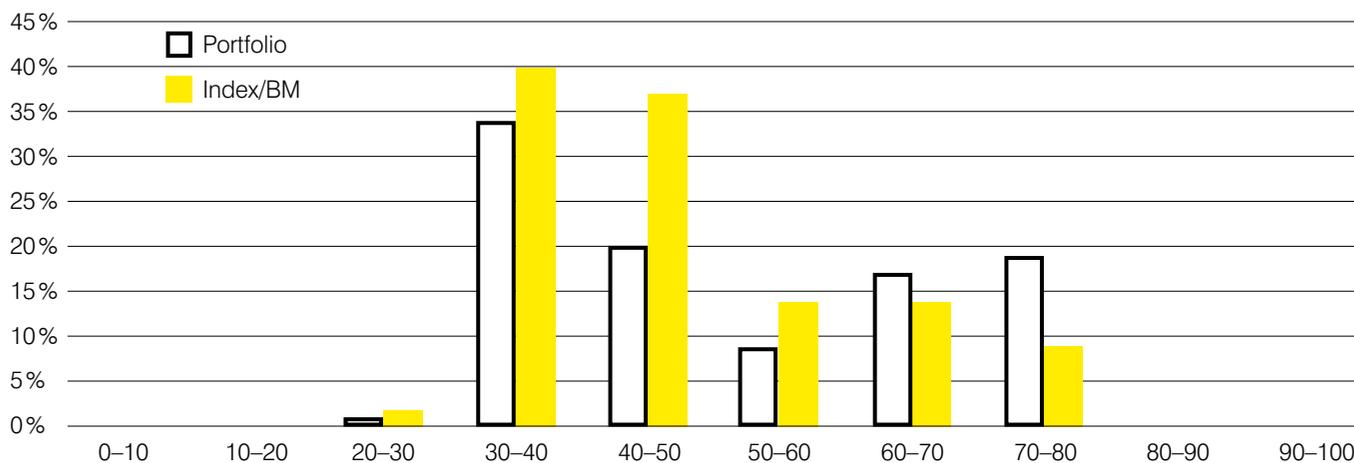
Der in der beauftragten Analyse ermittelte ESG Score quantifiziert das Ausmaß des nachhaltigen Agierens. Hierfür werden neben den drei klassischen Nachhaltigkeitskomponenten Environment, Social und Governance auch die Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells und Kontroversen berücksichtigt.

Vergleicht man den ESG-Score des Nostroportfolios mit jenem der Benchmark, so zeigt sich, dass in der Eigenveranlagung in deutlich mehr nachhaltig wirtschaftende Emittenten investiert wird. Der ESG-Score unseres Portfolios ist um 11 Prozent höher als jener des Vergleichsportfolios und beträgt 52,2.

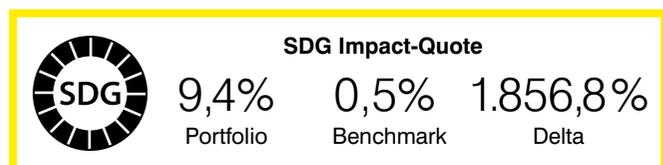


In der Häufigkeitsanalyse wird der Anteil des Portfolios nach ESG-Score-Gruppen dargestellt. Im Vergleich zur Benchmark sind im Portfolio der Raiffeisen-Landesbank Steiermark deutlich weniger Positionen mit niedrigem ESG-Score, während bei hohen ESG-Scores eine Übergewichtung vorliegt.

Häufigkeit von ESG Scores



Ebenfalls finden die von der UN in der Agenda 2030 festgelegten Sustainable Development Goals im Eigenveranlagungsprozess Berücksichtigung. Diese werden Unternehmen zugeordnet, die Produkte und Dienstleistungen anbieten, die der Erreichung der UN-Ziele dienen. Als SDG-Impact-Quote wird schließlich jener Anteil des Portfolios bezeichnet, der in diese Unternehmen investiert wurde. Mit einer Quote von 9,4 % liegt das Portfolio deutlich über jenem des Vergleichsportfolios.



Es ist das Bestreben der RLB Steiermark, die Umsetzungsschritte für ein nachhaltiges Agieren in der Eigenveranlagung weiterzuentwickeln. Daher werden die Maßnahmen zukünftig jährlich validiert und die weitere Vorgehensweise in der Eigenveranlagungsstrategie dokumentiert.

IV.5. Kundenveranlagungen

Die Raiffeisen Landesbank Steiermark ist sich der Verantwortung bewusst, die sich aufgrund der angebotenen Veranlagungsmöglichkeiten für Kunden ergibt. Die Einlagen unserer Kunden bilden zum Großteil die Basis für die vorhin beschriebenen Finanzierungen. Auf Basis unseres etablierten Geschäftsmodells kommen 78 Prozent der Ersteinlagen von Kunden in der Steiermark. Neben Spareinlagen bilden Eigenemissionen der RLB Steiermark und HYPO Steiermark als Anleiheemittenten eine weitere wesentliche Säule der Liquiditätsaufbringung des Konzerns bzw. der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark.

Es ist unser Ziel, unsere Positionierung als Emittent zu stärken, indem wir uns auch mit nachhaltigen Finanzierungs- und Refinanzierungsprodukten intensiv auseinandersetzen. So haben wir im Produktkatalog für Anleiheemissionen des RLB Steiermark-Konzerns aufgenommen, dass Anleihen auch einer konkreten nachhaltigen Mittelverwendung, etwa für entsprechende nachhaltige Finanzierungen, zugeführt werden können. Eine erste nachhaltige Emission (deren Emissionserlös zweckgewidmet für energieeffiziente Immobilien verwendet wird) war für Q2/2020 bereits in Planung, konnte aber durch die Verschiebung der Prioritäten aufgrund der Ereignisse rund um die Corona-Pandemie noch nicht umgesetzt werden.

Die RLB Steiermark bietet darüber hinaus nachhaltige Investmentmöglichkeiten an. Spezielle Nachhaltigkeitsfonds der Raiffeisen Kapitalanlagegesellschaft (KAG) unterliegen mehreren anerkannten Prinzipien. Diese sind die „Principles for Responsible Investment“ (PRI) als freiwillige Selbstverpflichtung von Asset Managern, Asset Ownern und Service Providern sowie die ESG-Kriterien und Sustainable Development Goals. Diese Kriterien werden in jeder Investmententscheidung berücksichtigt. Die hohe Qualität der Nachhaltigkeitsfonds der Raiffeisen KAG bestätigen unabhängige Gütesiegel.

FNG-Siegel 2020



Das Forum Nachhaltige Geldanlagen (FNG) setzt mit dem FNG-Siegel einen Qualitätsstandard für nachhaltige Investmentfonds im deutschsprachigen Raum. Das FNG-Siegel bietet Privatanlegern:

- transparente, verständliche Darstellung der Nachhaltigkeitsstrategie
- Berücksichtigung der Kriterien Umwelt, Soziales und gute Unternehmensführung
- Sicherstellung des Ausschlusses von Kernenergie und Waffen
- Sicherstellung des Ausschlusses bei Verstößen gegen den UN-Global Compact

Insgesamt wurde vom FNG 2019 die Höchstnote „3 Sterne“ an 37 Investmentfonds vergeben. 11 dieser Fonds werden von der Raiffeisen KAG gemanagt. Damit ist die Raiffeisen KAG die Fondsgesellschaft im deutschsprachigen Raum, die die meisten „3-Sterne“-Siegel hält.

Europäisches Transparenzlogo Eurosif



Das Europäische Transparenzlogo für Nachhaltigkeitsfonds steht für mehr Transparenz im nachhaltigen Anlagemarkt und stellt einen wichtigen Schritt für die Qualitätssicherung nachhaltiger Geldanlagen und die Förderung des Vertrauens in diese besondere Form von Investments dar. Die Raiffeisen KAG gehört zu den Unterzeichnern der Europäischen Transparenzleitlinien und setzt ein transparentes Management in ihren nachhaltigen Investments um: Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Aktien, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Mix, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Solide, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Short Term, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-EmergingMarkets-Aktien, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Momentum, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Diversified, Raiffeisen-GreenBonds, Klassik Nachhaltigkeit Mix.

Österreichisches Umweltzeichen für nachhaltige Finanzprodukte



Die Auswahlkriterien für Umweltzeichen-Fonds sind klar definiert und werden von fondsinternen Einrichtungen oder externen Organisationen überprüft. Anleger wollen ein klares Bild über das ökologisch-soziale Konzept des Fonds ihres Vertrauens. Fonds mit dem Umweltzeichen stellen diese Informationen nach den Transparenzleitlinien des European Sustainable and Responsible Investment Forum dar. Die Nachhaltigkeitsfonds der Raiffeisen KAG zählen zu den ersten, die gemäß Österreichischem Umweltzeichen zertifiziert sind, das vom Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Infrastruktur & Technologie (BMKJEMIT) verliehen wird.

Nachhaltigkeitsfonds weiterhin im Trend

Seitens unserer Kunden und Berater ist ein erfreulicher Trend in Richtung nachhaltige Geldanlage zu erkennen. Nachhaltigkeitsfonds werden als Strategiefonds ausgewiesen und nehmen somit eine bevorzugte Position in unserem Produktsortiment ein. Der Bestand von Nachhaltigkeitsfonds belief sich 2019 auf 125,5 Mio. Euro. Dieser Wert liegt um ein Drittel höher als im Vorjahr. Bezogen auf alle in Wertpapierfonds veranlagten Gelder ergibt das einen Anteil von 4,29 Prozent (2018: 3,09 %), was eine deutliche Steigerung zum Vorjahr bedeutet. Wir führen diese Steigerung auf unsere Kunden- und Beraterveranstaltungen zum Thema Nachhaltigkeit sowie werbliche Unterstützung mittels Folder oder Spezialanalysen auf der Webseite zurück. Es ist anzunehmen, dass auch die Fridays-for-future-Bewegung in Österreich vielen Menschen einen Anstoß gab, sich mit nachhaltiger Geldanlage auseinanderzusetzen.

Auch die Ausbildung unserer Berater im Bereich nachhaltige Geldanlage sehen wir als Mitgrund für diese positive Entwicklung. Berater erhalten im Rahmen des Seminars „Ethisch-nachhaltige Geldanlage – zertifizierte Ausbildung“ eine praxisnahe Ausbildung zum Thema nachhaltiges Investment. Die Ausbildung erfolgt durch die Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT), einer unabhängige Non-Profit-Organisation, die sich für eine nachhaltige Ausrichtung von Wirtschaft und Gesellschaft einsetzt. Die Ausbildung beinhaltet e-Learning-Einheiten, einen Online Test und eine Präsenzveranstaltung. Bis Ende 2019 haben 40 Mitarbeiter des Konzerns diese Zusatzausbildung absolviert, das sind sechs mehr als 2018. Ein verantwortungsvoller Veranlagungserfolg mit gesellschaftlicher Wirkung ist dabei unser Ziel, an dem wir uns orientieren.

IV.6. Sicherheit

Kundeninformation und -beratung sind wesentliche Bestandteile unseres Alltags. In Beratungsgesprächen klären wir Kunden über die Finanzprodukte auf. Zudem stellen wir bei Empfehlungen sicher, dass diese ehrlich und fair abgegeben und die Kunden über Risiken angemessen aufgeklärt werden. Falsche oder irreführende Werbung ist für uns inakzeptabel.

Um unsere Kunden auf mögliche Risiken hinzuweisen, gibt es auf unserer Webseite die Rubrik „Sicherheit“. Darin werden zum Beispiel häufige Risiken beschrieben und der sichere Umgang beim Online Banking wird erklärt. Somit können sich die Kunden auch jederzeit individuell und aktuell informieren.

Auch in unserem Rechenzentrum stehen wir für Nachhaltigkeit und Sicherheit. Seit der Inbetriebnahme des neuen Raiffeisen Rechenzentrums (RRZ) am Standort Raaba vor fünf Jahren wurde das zentrale Herzstück des IT-Service eröffnet. Damit verfügen die gesamte Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark und auch das Raiffeisen Informatik Center Steiermark (RICS) über eines der sichersten und modernsten Rechenzentren Österreichs, von dem sie selbst zentrale Bankanwendungen beziehen. Mit der nachhaltigen Investition in die Zukunft des Standortes in der Steiermark ist auch die Basis für die kontinuierliche Digitalisierung für den Raiffeisensektor verbunden. Dies ist auch für die zukünftigen Anwendungen der Digitalen Regionalbank bedeutend. Sicherheit, Technologie und Verfügbarkeit sind oberste Prämissen des Rechenzentrums.

Ein Ausdruck dieser Prämissen sind die Zertifizierungen nach ISO 27.001 (für höchste Sicherheit), ISO 27.018 (für normkonforme Umsetzung von Datenschutz in der Cloud), ISO 20.000 (Nachweis für optimale Umsetzung der IT-Services) oder ISO 20.000-9 (für Servicequalität in der Cloud). Diese Auszeichnungen bestätigen die höchsten Sicherheits- und Qualitätsstandards des RRZ. Sie zeugen ebenso von der permanenten Weiterentwicklung der Systeme und der Weiterbildung der Mitarbeiter. Wir sind stolz, solch hohe Sicherheits- und Qualitätsstandards zu erfüllen. Sie sind für uns Teil nachhaltigen Wirtschaftens und Basis für das hohe Kundenvertrauen.



V. MITARBEITER

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist ein verantwortungsvoller Arbeitgeber. Die Marke Raiffeisen bildet dafür die Basis und integriert soziale und ethische Unternehmenswerte, die auf die genossenschaftlichen Wurzeln zurückgehen. Als attraktiver Arbeitgeber bieten wir darüber hinaus marktgerechte Vergütung und Zusatzleistungen, umfassende Chancen zur Weiterentwicklung im Unternehmen und vielfältige und interessante Aufgabengebiete. Damit schaffen wir ein Umfeld, das die Balance zwischen Arbeit und Freizeit ermöglicht. Engagement und Kompetenz entstehen nur in einem motivierenden Umfeld. Daher leben wir nach unseren wertorientierten Führungsleitlinien, die für „Professionalität, Respekt und Offenheit und Transparenz“ stehen.

V.1. Struktur und Beschäftigungsverhältnisse

Kompetenz und vertrauensvolle Mitarbeiter- und Kundenbeziehungen sind die Basis für unseren geschäftlichen Erfolg. Um dies zu erreichen, schaffen wir Strukturen, die auf eine langfristige Mitarbeiterbindung abzielen und eine Unternehmenskultur, die Kommunikation, Motivation und Engagement fördert. Wesentliche Faktoren für attraktive und sichere Arbeitsplätze sind die Marke Raiffeisen, die Mitarbeit beim Marktführer sowie die Beschäftigung in einer Bank, die zu 100 Prozent in österreichischer Hand ist.

Mit insgesamt 1.119 Mitarbeitern (2018: 1.121 ist die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ein wichtiger Arbeitgeber in der Steiermark. 48,6 Prozent unserer Mitarbeiter sind Frauen (2018: 47,9 %), die Anzahl an Frauen in Führungspositionen ist bei 17,2 Prozent gleichgeblieben. Das Unternehmen verfolgt das Ziel, diesen Anteil kontinuierlich auszubauen.

Auf Basis von flexiblen Arbeitszeitmodellen ist etwa ein Viertel unserer Mitarbeiter teilzeitbeschäftigt. Der Anteil an befristeten Arbeitsverhältnissen bewegt sich auf einem niedrigen Niveau und ist 2019 weiter gesunken. Er lag bei 3,1 Prozent (2018: 3,2 Prozent).

Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit unserer Mitarbeiter von 16,8 Jahren belegt, dass wir auf eine enge und langfristige Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeitern setzen. Die Fluktuationsrate beträgt aktuell 5,81 Prozent (2018: 4,37 Prozent). Die Altersstruktur im Konzern ist relativ ausgewogen. Derzeit sind knapp neun Prozent der Mitarbeiter unter 30 Jahre, rund 50 Prozent sind zwischen 30 und 50 Jahre und circa 41 Prozent über 50 Jahre alt. Im Vergleich zu 2018 ist die Belegschaft geringfügig „älter“ geworden. Hintergrund für diese Struktur sind einerseits die langfristig ausgerichteten Beschäftigungsverhältnisse, andererseits die im Finanzdienstleistungsbereich in den letzten Jahren allgemein abgeflachte Kurve an Neuaufnahmen, was wiederum aus dem gesamtwirtschaftlichen Umfeld erwächst.

V.2. Faire Arbeitsbedingungen

Als Regionalbank verstehen wir uns als Teil der regionalen Gesellschaft und Volkswirtschaft. Deshalb engagieren wir uns für eine nachhaltige Entwicklung dieser Bereiche in der Steiermark. Auch unsere Mitarbeiter sind Teil dieses Systems – deswegen ist uns ein verantwortungsvoller und fairer Umgang mit ihnen und ihren Familien wichtig. Wesentliche Bestandteile fairer Arbeitsbedingungen sind für uns ein faires, marktgerechtes Einkommen, die Balance zwischen Arbeit und Freizeit sowie Arbeitssicherheit und -gesundheit.

Wir bieten unseren Mitarbeitern eine faire Gesamtvergütung, die Leistung honoriert. Darüber hinaus stellen wir zahlreiche Zusatzleistungen wie Pensionsvorsorge und Zusatzversicherungen im Gesundheitsbereich zur Verfügung. Ebenso unterstützen wir unsere Mitarbeiter finanziell, etwa bei der Kinderbetreuung, der Geburt eines Kindes oder in Form von Essenzuschuss und vergünstigten Einkaufsmöglichkeiten. Um die Ausgewogenheit der Vergütung intern und extern sicherzustellen, überprüfen wir diese regelmäßig.

Es ist uns wichtig, dass unsere Mitarbeiter eine Balance zwischen Arbeit und Freizeit erreichen. Ein gesundes Zusammenspiel zwischen Arbeit und Privatleben ist Voraussetzung für persönlichen Erfolg und Leistungsfähigkeit im Berufsleben. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich deshalb dazu entschieden, gezielte Maßnahmen zu setzen.

Dazu gehören auch flexible Arbeitszeit- und Arbeitsortmodelle. Die Angebote für flexible Arbeitszeitmodelle reichen von Gleitzeit, geblockten Arbeitszeiten und Jobsharing bis hin zu Altersteilzeit. Dadurch werden sowohl kurzfristige Flexibilität durch vorübergehende Anpassung der Arbeitszeit, als auch längerfristige Maßnahmen zur Flexibilisierung unterstützt. Die freie Gestaltung von Randzeiten sowie Teilzeitmodelle stellen besonders die Familienorientierung voran. In der Betriebsvereinbarung FLEX wird ein längerer Durchrechnungszeitraum für die Arbeitszeit festgehalten, der viel Freiraum für die Arbeitszeitgestaltung der Mitarbeiter schafft. Gezielte Modelle ermöglichen die flexible Gestaltung des Arbeitsortes. Die Mitarbeiter können dabei Telearbeit und mobiles Arbeiten in Anspruch nehmen.

Die Angebote unseres Betriebssport- und Kulturvereins (BSKV) leisten einen Beitrag, der über das übliche Arbeitsumfeld weit hinausgeht. Der Verein bietet etwa besondere Veranstaltungen wie Reisen, sportliche Aktivitäten oder Konzertbesuche zu einem vergünstigten Preis für unsere Mitarbeiter an. Die Kultur des „Miteinanders“ in der Freizeit und die Kontakte zwischen den Mitarbeitern fördern zudem die Zusammenarbeit.

Um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu fördern, gibt es spezielle Angebote für Mitarbeiter mit Kindern. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark bietet jedes Jahr ein Sommer KidsCamp an, um die Mitarbeiter bei der Kinderbetreuung während der Sommerferien zu unterstützen. Zwei Wochen lang können Kinder von sechs bis 14 Jahren am KidsCamp teilnehmen, wo ihnen Spiel und Spaß geboten wird. Ein weiteres Angebot sind reservierte Kinderbetreuungsplätze, die die Raiffeisen-Landesbank Steiermark für ihre Mitarbeiter in Raaba, aber auch in der Stadt Graz organisiert. Zudem können die Mitarbeiter das Angebot an Tagesmüttern nutzen.

Das Bündel all dieser Maßnahmen war wichtige Voraussetzung dafür, dass die Raiffeisen-Landesbank Steiermark von der Initiative „Taten statt Worte“ die Auszeichnung als familienfreundlichster Betrieb der Steiermark erhalten hat. Wir haben im Jahr 2015 den ersten Platz in der Kategorie „Großunternehmen“ erreicht.

V.3. Diversität und Chancengleichheit

Gleichbehandlung

Es ist unser Ziel, Diversität im Unternehmen aktiv zu fördern. Wir schätzen eine vielfältige Belegschaft, da sie Innovation fördert und die Vielfalt unserer Kunden widerspiegelt. Diversität und Chancengleichheit beginnt für uns bereits bei der Personalauswahl. Alle Bewerber werden rein nach Qualifikation und Erfahrung beurteilt. Kriterien wie ethnische oder soziale Herkunft, Geschlecht, Religion, Staatsangehörigkeit, sexuelle Ausrichtung oder politische Einstellung spielen keine Rolle. Und auch in unserem 2016 erarbeiteten „Zukunftsbild“ findet sich das Thema der Gleichbehandlung wieder. Unsere wertorientierten Führungsleitlinien bauen auf Professionalität, Respekt sowie Offenheit und Transparenz.

Nach diesen Leitlinien behandeln wir ebenso unsere Mitarbeiter. Das Einkommen der Mitarbeiter bei der Raiffeisen-Landesbank Steiermark orientiert sich an Marktgegebenheiten, der Tätigkeit sowie der Qualifikation der Mitarbeiter. Es ist uns wichtig, die gleiche Bezahlung für Männer und Frauen umzusetzen und keine Unterschiede bei der Vergütung zu akzeptieren.

Familienorientierung

Um die Chancengleichheit im Unternehmen zu fördern, setzen wir auch Maßnahmen im Karenzmanagement. Damit die Mitarbeiter während der Karenz mit dem Unternehmen in Kontakt bleiben können, gibt es zahlreiche Anknüpfungspunkte. Durch die Firmenzeitung und interne Newsletter erhalten Mitarbeiter in Karenz Informationen zu aktuellen Themen. Zudem sind sie herzlich zu unseren Betriebsfeiern und -ausflügen eingeladen.

Ein Erfolgskriterium für einen gelungenen Wiedereinstieg nach der Karenz ist die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter. Aus diesem Grund bieten wir ihnen die Möglichkeit, unser Angebot an Nach- und Einschulungen, aber auch an weiterbildenden Seminaren während der Karenz zu nutzen. Um den Wiedereinstieg so einfach wie möglich zu gestalten, gibt es Rückkehrgespräche sowie auch Mentoring für die Wiedereinsteiger. Damit wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter nach der Karenz wieder gut in den Berufsalltag starten können und Unterstützung bei möglichen Herausforderungen erhalten. Die Angebote für einen gleitenden Wiedereinstieg oder auch für Arbeitszeiten, die die Betreuungspflichten der Mitarbeiter berücksichtigen, sind weitere Maßnahmen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark, um Wiedereinsteiger aktiv zu fördern.

Da das Thema Karenz und Kinderbetreuung sowohl Männer als auch Frauen betrifft, richten sich diese Angebote immer an alle unsere Mitarbeiter. Bereits bevor es zum Rechtsanspruch wurde, gingen männliche Mitarbeiter bei der RLB Steiermark in Karenz. 2019

blieben sechs für einen „Papamonat“ zuhause, zwei mehr als 2018.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark sieht die im Familienleben erworbenen Qualifikationen wie Organisationsmanagement und Problemlösungsfähigkeit auch als wertvolle Kompetenzen im Berufsalltag. Aus diesem Grund berücksichtigen wir die Familienkompetenzen bei Einstellung und Aufstieg im Unternehmen. Der Begriff Familie umfasst für unseren Konzern viele Aspekte. Familie ist immer da, wo Personen gemeinsam den Alltag gestalten und Menschen Verantwortung füreinander übernehmen. Daher ist es uns wichtig, nicht nur Maßnahmen für eine gute Kinderbetreuung zu setzen, sondern etwa auch das Thema Pflege von Angehörigen zu unterstützen. Es ist für uns selbstverständlich, Pflegekarenz oder auch Pflegezeit anzubieten, um die Pflege von Angehörigen zu ermöglichen. Es ist uns ein Anliegen, Mitarbeitern in fordernden Situationen behilflich zu sein. Deshalb bieten wir unseren Mitarbeitern etwa auch die Möglichkeit, psychosoziale Beratung in Anspruch zu nehmen.

Über die familienfreundlichen Angebote informieren wir unsere Mitarbeiter über verschiedene Kanäle. In Sitzungen, Meetings oder auch Führungsgremien werden die Angebote direkt kommuniziert. Zudem werden Informationen über die Betriebszeitung, den internen Newsletter und auch im Intranet bereitgestellt.

Menschen mit Behinderung

Chancengleichheit betrifft nicht nur Frauen und Familien, sondern auch Menschen mit Behinderungen. Sie sollen die gleichen Möglichkeiten im Alltag haben. Aus diesem Grund sind sowohl unsere Bankstellen als auch die Bürostandorte barrierefrei. Um auch Menschen mit Behinderungen als Mitarbeiter zu gewinnen, werden Jobs auch auf der MyAbility-Plattform ausgeschrieben. Für Mitarbeiter mit Einschränkungen können Arbeitszeiten flexibel gestaltet und an die Bedürfnisse angepasst werden. Behindertenarbeitsplätze werden durch Betriebsärzte evaluiert.

In Zeiten, in denen es zunehmend schwieriger wird, kompetente und loyale Mitarbeiter zu gewinnen und um unserer gesellschaftlichen Verantwortung Rechnung zu tragen, wird es immer wichtiger, eine vielfältige Mitarbeiterstruktur (Diversity) zu fördern. Zur Entwicklung des Bewusstseins für einen natürlichen Umgang mit behinderten Kollegen und Kunden haben wir daher einen e-Learning Content zum Thema „Disability Awareness“ für alle Mitarbeiter des RLB-/Hypo-Konzerns erstellt. Ziele dieses e-Learnings sind Grundlagenwissen zum Thema Behinderung aufzubauen und Grundlagen zum Verständnis, zur Akzeptanz und zum Selbstvertrauen im Umgang mit Menschen mit Behinderung zu schaffen.

V.4. Aus- und Weiterbildung

Einstiegs- und Karrieremöglichkeiten

Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter ist eine wesentliche Voraussetzung, um als Dienstleister für unsere Kunden hohe Qualität zu erbringen. Die Weiterentwicklung der Mitarbeiter, zielgerichtete Investitionen in die Aus- und Weiterbildung, Qualifizierung und lebenslanges Lernen sind dafür unverzichtbar. Unser Ziel ist es, die Kompetenzen im Unternehmen weiter auszubauen und die Mitarbeiter individuell zu fördern.

Gerade für junge Menschen unterschiedlichster Ausbildungsniveaus und Berufsausbildungen bietet Raiffeisen einen attraktiven Arbeitsplatz und gute Perspektiven. Um junge Menschen zu fördern, bieten wir Einstiegsmöglichkeiten über unser Lehrlingsprogramm, als Praktikant bzw. Trainee, als Serviceberater (Privatkunden), Assistent (Firmenkunden) im Vertrieb und Risikomanagement bzw. Sachbearbeiter Junior im Expertenbereich. 2019 wurde ein neues Lehrlingsprogramm in Kooperation mit den Raiffeisenbanken aufgenommen. Dieses richtet sich an Maturanten, die zum „Serviceberater Professional“ ausgebildet werden.

Lehrlingsprogramm ausgezeichnet

In Anerkennung des Engagements bei der Ausbildung von Fachkräften bekam die RLB Steiermark am 23. Oktober 2019 die Auszeichnung „Stars of Styria 2019“ verliehen. Diesen Preis vergibt die Wirtschaftskammer Steiermark jährlich an Ausbildungsbetriebe und auch Lehrlinge, die ihre Lehrabschlussprüfung mit Auszeichnung abgelegt haben – wie Lena Leitner, Serviceberaterin in der Bankstelle Kaiserfeldgasse.

Als Berater- und Allfinanzbank wollen wir vor Ort die beste Ausbildung und Kompetenzen in allen Geschäftsfeldern gemäß unserer Geschäftsfeldstrategie und den jeweiligen Berufsbildern zur Verfügung stellen. Über den Raiffeisenverband ermöglichen wir Bankausbildungen als Serviceberater und Sachbearbeiter Junior und Professional, Privatkunden- sowie Firmenkundenbetreuer Junior und Professional. Über den Raiffeisen Campus werden Fachausbildungen wie zum Beispiel Privatkunden-Colleg, Firmenkunden-Colleg angeboten. Der Raiffeisenverband und der Raiffeisen Campus stellen die Bildungsangebote auf ihrer jeweiligen Webseite dar.

Um den Einstieg für neue Mitarbeiter bestmöglich zu gestalten, werden individuelle Ausbildungspläne entwickelt. Diese sind speziell an die Jobanforderungen angepasst. Ebenso gibt es bei uns einen umfassenden Onboarding-Prozess von der Einführung in den Job bis hin zum Mitarbeiterseminar.

Talentmanagement

In weiterer Folge bieten wir den Mitarbeitern eine aktive Karriereplanung an. Orientiert an den Berufsbildern und den Entwicklungsstu-

fen der Mitarbeiter wird jährlich der aktuelle Entwicklungsstatus mit dem gewünschten Berufsbild abgeglichen. Um die Entwicklung zur angestrebten Position gezielt voranzutreiben, werden entsprechende individuelle Maßnahmen mit den Mitarbeitern vereinbart. Basis dafür sind auch die jährlichen Mitarbeitergespräche. Auch 2019 wurden wie schon im Vorjahr mit rund 96 Prozent der Mitarbeiter ein Mitarbeitergespräch geführt. Darauf aufbauend setzen wir im Unternehmen Trainings, Führungslehrgänge, Coachings etc. ein und fördern damit die Weiterentwicklung und bewusste Karriereplanung. Im Rahmen unseres Talentmanagements werden leistungsorientierte Mitarbeiter mit Potential spezifisch gefördert und gefordert (z.B. persönliche Entwicklungspläne, Karrieremöglichkeiten in den Bereichen Fach-, Führungs- oder Projektmanagement). Wir sehen im Talentmanagement ein zentrales Werkzeug für die gezielte Nachfolge im Unternehmen und die daraus folgende Kontinuität.

Führungskräfte sehen sich jeden Tag mit neuen, sich ändernden Anforderungen im Bereich der Führung konfrontiert. Unterschiedliche Herausforderungen beim Führen erfordern angemessene Herangehensweisen und Antworten. Deshalb ist die Fähigkeit, den Führungsstil situativ anzupassen entscheidend.

Führungskräfteseminar Fit2Lead

Nachwuchsführungskräften bieten wir die Möglichkeit, sich durch die Teilnahme am Programm Fit2Lead auf die Aufgaben als Führungskraft vorzubereiten. Fit2Lead umfasst drei Module, die sich einerseits mit den Kompetenzen der Schlüsselkräfte auseinandersetzen (Führungsstil, Moderation), andererseits auch mit konkreten Führungsaufgaben wie zum Beispiel Delegation. Abschließend werden Konflikt- und Veränderungsmanagement thematisiert. Für erfahrene Führungskräfte wurde 2018 erstmals das Programm „Fit2Lead - Advanced“ angeboten. Darin werden vertiefend Themen wie Mitarbeitergespräche und Talentmanagement behandelt.

Im Anschluss an die Lehrgänge Fit2Lead bzw. Fit2Lead Advanced haben wir im April 2019 Absolventen die Möglichkeit zum intensiven Erfahrungsaustausch mit Kollegen in einem Follow Up gegeben. Teil des Tagesprogramms war darüber hinaus ein interessantes Kammingespräch in entspannter Atmosphäre mit Generaldirektor Martin Schaller. Die Teilnehmer konnten konkrete Beispiele für „herausfordernde“ Situationen aus ihrem Führungsalltag mitbringen und diese mit Kollegen im Sinne einer „kollegialen Fallberatung“ diskutieren. Sie spielten den angemessenen Einsatz von Führungsinstrumenten anhand einer „Cover Story“ durch und bekamen Feedback zu ihrem Führungsverhalten. Dabei lernten sie, ihren Führungsstil anzupassen und ihr Führungsprofil zu schärfen.

Führungskräfteseminar Fit & Proper

Daneben gibt es als Nachweis für Schlüsselkräfte auch regelmäßige Fit & Proper-Ausbildungen zum Bankrecht. Ebenso haben Führungskräfte die Möglichkeit, sich in zahlreichen Einzelschulungen in

der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, dem Raiffeisenverband und dem Raiffeisen Campus weiterzubilden. Am Campus gibt es zum Beispiel Lehrgänge zu den Themen Risikomanagement, Compliance oder Innenrevision.

Wir legen großen Wert darauf, adäquate Aus- und Weiterbildung für Mitarbeiter und Führungskräfte gleichermaßen zu ermöglichen. In Summe haben wir im Jahr 2019 für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen 897.677 Euro ausgegeben (2018: 885.162 Euro). Die durchschnittlichen Ausgaben pro Mitarbeiter lagen bei 802 Euro (2018: 790 Euro). Im Jahr 2019 absolvierten die Mitarbeiter durchschnittlich 3 Aus- oder Weiterbildungstage (2018: 2,7 Tage). Pro Angestelltem waren es 2,97 Tage (2018: 2,48 Tage), pro Führungskraft waren es im Schnitt 3,58 Tage (2018: 4,21 Tage). Insgesamt nahmen 94 Prozent der Mitarbeiter an zumindest einer Schulung im Jahr 2019 teil. Der Grund für den starken Anstieg gegenüber 2018 (63,2 %) liegt in der erstmaligen Erfassung von absolvierten e-Learning-Programmen auf der digitalen Lernplattform der RLB Steiermark. Diese Art der Schulungen wurden jedoch mit 0 Kurstagen gezählt.

Die Kompetenzniveaus der jeweiligen Schulungen sind je Berufsbild und Karrierestufe in den Stellenbeschreibungen definiert. Die Erreichung der Schulungsziele wird durch Maßnahmen wie Prüfungen/Kompetenzchecks, Zertifizierungen oder Fit & Proper-Regelungen überprüft.

Führungskräfteseminar Mitarbeitergespräch als Fördergespräch

Die dynamische Entwicklung der Wirtschaft (Stichwort Digitalisierung), der zunehmende Wettbewerb (auch der am Arbeitsmarkt), die demografischen Veränderungen, die neuen organisatorischen und inhaltlichen Herausforderungen und auch die gestiegenen Erwartungen von leistungsorientierten Mitarbeitern erfordern, dass Mitarbeiter, insbesondere Talente und Schlüsselkräfte, professionell geführt und somit langfristig engagiert im Unternehmen gehalten werden. Das jährliche Mitarbeitergespräch (MAG) ist ein wesentlicher Bestandteil der Personalentwicklung der RLB Steiermark und zählt zu den wichtigsten Instrumenten für Mitarbeiter und Führungskräfte, um die individuelle Mitarbeiterleistung an den Unternehmenszielen auszurichten. Durch die entsprechende Förderung und Entwicklung der Mitarbeiter wird im Umkehrschluss auch der Unternehmenserfolg sichergestellt. Dementsprechend ist die Rolle der Führungskraft als „Förderer“, „Entwickler“ und „Coach“ zentral und wichtig.

Die Zielsetzungen der Schulung an drei Terminen im Oktober/ November 2019 lauteten wie folgt: Führungskräfte der RLB Steiermark verstehen das MAG als wertvollen Austausch mit dem MA, als Personalentwicklungsgespräch und ihre Verantwortung als Coach und Entwickler in diesem Zusammenhang, verbessern ihre Fähigkeit,

das MAG zielgerichtet und motivierend mit unterschiedlichsten Mitarbeiter Typen zu führen und die MA-Entwicklung mit laufenden Follow-Up Dialogen sicherzustellen, tauschen „Best Practices“ und Möglichkeiten der Mitarbeiterentwicklung im Rahmen der RLB aus, „kalibrieren“ ihren eigenen Zugang und bekommen Feedback zur eigenen Gesprächsführung.

Als digitale Regionalbank sind neben technischen, weiterhin bankspezifische Kompetenzen unser Aushängeschild. Eine breitgefächerte Personalentwicklung ist die Basis für die kontinuierliche Weiterentwicklung dieser Kompetenzen auf allen Ebenen und in jeder Lebensphase. Wir entwickeln und setzen gezielte Maßnahmen, um allen Mitarbeitern zielgerichtete Weiterbildungen zu ermöglichen. Der Ausbildungsbedarf des Konzerns orientiert sich an der Unternehmensstrategie. Das Konzept der digitalen Regionalbank wird immer stärker auch in den Berufsbildern und Stellenbeschreibungen verankert.

Zur Unterstützung der Mitarbeiter bei der Transformation in Richtung Digitalisierung und um dabei Ängste zu vermeiden bzw. Sicherheit zu geben, wurde ein e-Learning Content zum Thema „Digitalisierung in der Arbeitswelt“ für alle Mitarbeiter des RLB-/Hypo-Konzerns bereitgestellt. Durch eine professionelle multimediale und interaktive Gestaltung des e-Learning Moduls konnten sowohl eine hohe Lernmotivation als auch eine effektive Wissensvermittlung und ein stärkeres Bewusstsein für Veränderung in den Anforderungen bei allen Mitarbeiter erreicht werden.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark fördert das Potenzial und die Kompetenzen der Mitarbeiter durch ein breites Spektrum an Aus- und Weiterbildungen. Sektorintern und -extern gibt es umfassende Weiterbildungsmöglichkeiten und Spezialweiterbildungen zum Erwerb von Fach-, Methoden- und Führungs-, unternehmerischer, aber auch zur persönlichen Kompetenz.

Sektorintern hielten 38 Referenten rund 965 Vortragsstunden am Raiffeisen Campus bzw. beim Raiffeisenverband Steiermark. Teilnehmer sind die Beschäftigten in der gesamten Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark. Zusätzlich hielten 16 Referenten 427 externe Vortragsstunden, zum Beispiel an der FH JOANNEUM, der FH Campus 02, der Karl-Franzens-Universität Graz, dem WIFI Graz oder an Schulen. Dabei wird neben den vorrangigen Zielen auch verfolgt, Employer Branding zu betreiben und die Kompetenz des Raiffeisen-Sektors nach außen sichtbar zu machen.

V.5. Gesundheit

Die Themen Gesundheit und Sicherheit bilden für uns ebenfalls wesentliche Bestandteile fairer Arbeitsbedingungen. Im Jahr 2019 beliefen sich die Gesamtausgaben für die betriebliche Gesundheitsförderung auf 51.200 Euro (2018: 49.600 Euro), stiegen demnach um drei Prozent. Die durchschnittlichen Pro-Kopf-Ausgaben für betriebliche Gesundheitsförderung pro Mitarbeiter lagen bei 45,76 Euro (2018: 44,25 Euro). Hiermit werden die Kosten für die Betriebsärzte sowie für die Jahresplanung im Vitalplan abgedeckt. Der Vitalplan ist ein jährlicher Maßnahmenplan, der gemeinsam mit den Vertretern des Betriebsrates und den Betriebsärzten erarbeitet und umgesetzt wird.

Um die Gesundheitsrisiken am Arbeitsplatz frühzeitig zu erkennen, erfolgen regelmäßige Evaluierungen durch die Betriebsärzte. Tourlich werden die Arbeitsplätze in der RLB Steiermark sowohl hinsichtlich der körperlichen als auch der psychischen Risiken bewertet. Auf Basis der Evaluierung werden entsprechende Maßnahmen abgeleitet.

Das Angebot für die Mitarbeiter in der betrieblichen Gesundheitsförderung deckt verschiedenste Bereiche ab. Im Fokus stehen die Themen Stressmanagement, Ernährung und körperliche Aktivitäten, um die Mitarbeiter gut bei der täglichen Arbeit unterstützen zu können. Eine konkrete Maßnahme ist etwa die Beratung hinsichtlich ergonomisch richtig eingestellter Arbeitsplätze. Sport- und Bewegungsangebote bieten den Mitarbeitern die Möglichkeit, einen Ausgleich zum Alltag zu finden. In unserem Mitarbeiter-Restaurant achten wir außerdem auf gesunde Wahlmöglichkeiten.

Im Rahmen des Vitalplans 2019 wurden verschiedene Aktivitäten mit Schwerpunkt Gesundheit organisiert. Diese umfassen Erste-Hilfe-Kurse und Auffrischkurse, FSME-Impfungen oder Melanommvorsorge-Termine. Zusätzlich zum jährlich stattfindenden Vitalplan werden bedarfsbezogen in unregelmäßigen Abständen auch Vital- und Gesundheitstage zu verschiedenen Schwerpunktthemen in den Bereichen Bewegung, Ernährung oder Psyche organisiert.

Sprechstunden der Betriebsärzte, präventive arbeitsmedizinische Betreuung an den Arbeitsplätzen (z.B. Ergonomie), Arbeitsplatzbegehungen, Mutterschutz-/Behindertenevaluierungen und Gesundheitschecks für Neueintritte finden regelmäßig statt. Bei Bedarf wird zudem eine professionelle arbeitspsychologische Betreuung angeboten. Auch Vorsorgemaßnahmen wie Impfaktionen, Sehtests, Augentraining und Vorsorgeuntersuchungen stehen den Mitarbeitern zur Verfügung. Spezielle Gesundheitsangebote werden auch von unserem Betriebssport- und Kulturverein (BSKV) angeboten.

Neben der körperlichen Gesundheit ist uns auch das seelische Wohlbefinden unserer Mitarbeiter wichtig. Durch zahlreiche Kreativ- und Kulturangebote, aber auch Mitarbeiter-Events wie zum Beispiel

Kabarettabende, kommt auch der Ausgleich nicht zu kurz. Ebenso bieten wir das „Mentalpaket Resilienz“ für die psychische Gesundheit. Dabei steht eine Videoserie allen Beschäftigten über die Intranet-Plattform zur Verfügung.

Im Fall von Sucht- oder Burnout-Erkrankungen unterstützen wir mittels eines Stufenplans und bieten einen Zuschuss zu den Behandlungseinheiten. Präventiv wirken außerdem spezielle Trainings für Führungskräfte sowie hilfreiche Informationen für Betroffene auf unserer Mitarbeiter-Plattform. Auf dieser finden sich allgemein Tipps rund um Gesundheitsthemen (z.B. Hygienemaßnahmen, Bewegungs- und Augenübungen, Zeitmanagement etc.). Gesundheitsthemen werden ebenso in unsere Mitarbeiterzeitschrift aufgenommen.

Im Jahr 2019 wurden durchschnittlich 8 Krankenstandstage pro Mitarbeiter verzeichnet. Nach längeren Krankenständen nutzen wir das Modell der Wiedereingliederungsteilzeit oder unseren innerbetrieblichen Wiedereingliederungsplan.

Für außerordentliche Krisen wurde 2014 der Verein Raiffeisen-Sozialfonds Steiermark eingerichtet. Der Zweck des Fonds besteht darin, Mitarbeiter der Raiffeisen-Landesbank Steiermark sowie der Raiffeisenbanken und deren Ehepartner bei Schicksalsschlägen zu unterstützen. Dazu ist bei Bedarf ein Beitrag jedes Instituts der Raiffeisen Bankengruppe Steiermark vereinbart. Der Kollektivvertrag sieht zudem im Falle des Ablebens eines aktiven Mitarbeiters eine Zahlung an die anspruchsberechtigten Hinterbliebenen vor.





VI. UMWELT

Im Sinne der drei Nachhaltigkeitsdimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales sind wir bestrebt, nicht nur unser Kerngeschäft nachhaltig auszurichten, sondern auch mit unserer Umwelt achtsam umzugehen. Wir sind daher darauf bedacht, negative Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren und unseren Corporate Carbon Footprint möglichst gering zu halten. Als eine Maßnahme haben wir 2015 ein zertifiziertes Energiemanagement nach ISO 50.001 eingeführt. Das Gebäude am Standort in Raaba ist außerdem ÖGNI zertifiziert. Die Infrastruktur des Raiffeisen Rechenzentrums erhielt die Zertifizierungen ANSI/TIA-942 und EN 50600 für höchste Gebäudestandards. Wir arbeiten stetig daran, unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern, um kommenden Generationen eine intakte Umwelt zu erhalten. Mit den Maßnahmen, die wir heute treffen, gestalten wir schließlich die Welt von morgen.

VI.1. Energie

Energieverbrauch

Der Energieverbrauch ist eine Messgröße, um den ökologischen Fußabdruck unseres Unternehmens zu bestimmen. Wir nehmen uns selbst in die Pflicht, unseren Energieverbrauch soweit wie möglich zu reduzieren und die damit verbundenen Emissionen zu minimieren. Als angesehenes steirisches Unternehmen wollen wir schließlich der Region so wenige Emissionen wie möglich zumuten, um kommenden Generationen eine intakte Umwelt zu sichern.

2019 hatte der Konzern einen Gesamtenergieverbrauch für den Büro- und Filialbetrieb im Ausmaß von 4.436.313 kWh (2018: 4.654.377 kWh). Zwischen 2014, dem Jahr als die Konzernzentrale in Raaba eröffnet wurde, und 2019 konnten wir diesen um 26,4 Prozent senken. Somit beträgt die jährliche Einsparung in diesem Zeitraum im Durchschnitt 1.590.041 kWh. Der durchschnittliche Gesamtenergieverbrauch für den Büro- und Filialbetrieb pro Mitarbeiter in Vollzeitäquivalent (VZÄ) belief sich 2019 auf 4.630,81 kWh. Im Vergleich zum Vorjahreswert von 4.804,02 kWh hat sich der Gesamtenergieverbrauch je Vollzeitmitarbeiter verringert.

Die Reduktion unseres Energieverbrauchs in den vergangenen Jahren führen wir auf verschiedene Maßnahmen zurück. Einerseits konnte die RLB Steiermark die Wärmerückgewinnung steigern. Außerdem wurde etwa beim Austausch von Leuchtkörpern darauf geachtet, neuere Standards zu verwenden. Daneben sorgen wir auch für Bewusstseins-schaffung beim Nutzerverhalten unserer Mitarbeiter. Das trägt dazu bei, die Energieeffizienz am Arbeitsplatz zu erhöhen. Künftig werden wir die Bewusstseinsbildung der Mitarbeiter hinsichtlich energiebezogener Themen im Unternehmen noch weiter in den Fokus rücken.

Corporate Carbon Footprint

Der Corporate Carbon Footprint (CCF) der Raiffeisen-Landesbank Steiermark für das Geschäftsjahr 2019 wurde nach dem Standard des Greenhouse Gas Protocol erstellt. Er quantifiziert den Treibhausgas-Fußabdruck aller 28 Standorte und erfasst die unternehmensbedingten und relevanten Treibhausgasemissionen in CO₂-Äquivalenten.

In den CCF werden jene Emissionen, die ein Unternehmen direkt oder indirekt verursacht, eingerechnet. Im Rahmen des CCF der Raiffeisen-Landesbank Steiermark werden die Emissionen aus Scope-1 die Scope-2 dargestellt. Scope 1 betrifft Emissionen, die direkt im Unternehmen anfallen. Bei der Berechnung für die RLB Steiermark waren dies die Bereiche Mobilität (Diesel und Benzin) sowie Heizung (Erdgas). In Scope 2 werden indirekte Treibhausgas-Emissionen aus dem Bezug von Strom, Wärme und Prozessdampf berücksichtigt, im Falle der RLB Steiermark Strom und Fernwärme.

	Emissionen in t CO ₂ e [market based]	Emissionen in t CO ₂ e [location based]
Scope 1	339	339
Scope 2	224	2.550
GESAMT	563	2.889

Bei der „Market based Methode“ werden Emissionen basierend auf dem tatsächlichen Energiemix des Unternehmens berechnet. Die „Location based Methode“ quantifiziert Emissionen auf Basis der lokalen oder nationalen Grid-Faktoren, das heißt den durchschnittlichen Emissionsfaktoren einer bestimmten geografischen Region.

Im Vergleich zum Vorjahr konnten die eigenen Emissionen des Unternehmens um sechs Prozent, jene, die durch den Bezug von Strom und Wärme entstehen, um 10 Prozent gesenkt werden.

	Emissionen in t CO ₂ e [market based]		
	2018	2019	Veränderung in %
Scope 1	362	339	- 6 %
Scope 2	249	224	- 10 %

Der vorliegende Corporate Carbon Footprint stellt ein sehr gutes Ergebnis dar und unterstreicht den bewussten Umgang mit Energie. Der CCF der Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist um rund 80 Prozent kleiner als der Durchschnittswert in unserer Region. Mit dem CCF haben wir die CO₂-Bilanz unseres Unternehmens im Blick. Für die Zukunft gibt er Anhaltspunkte zur weiteren Verbesserung.

Energiemanagement

Aktuell können wir mit unserem zertifizierten Energiemanagementsystem den Energieeinsatz optimieren, um eine nachhaltigere Nutzung zu erreichen. Hierfür haben wir ein konstantes Monitoring der Energiedaten etabliert und verwenden Energiemessgeräte, mit denen wir unseren Energieeinsatz überwachen. Bei starken Abweichungen im Energieverbrauch sind wir in der Lage, mit sofortigen Maßnahmen zu reagieren. Ein eigenes Energieteam, dieses setzt sich aus Mitarbeitern aus den Bereichen Facility Management und Haustechnik zusammen, hat den Energieverbrauch im Blick. Es bringt Verbesserungsvorschläge für Energieeffizienz ein und steht den Kollegen im Büro- und Filialbetrieb mit ihrem Know-how zur Seite, um Energieeffizienzmaßnahmen umzusetzen.

Eine Maßnahme, die wir in unserem Haus gesetzt haben, betrifft die Beschaffung von Informations- und Kommunikationstechnik. Wir achten darauf, den Ressourcen- und Energiebedarf zu minimieren. In unserem Unternehmen verwenden wir ausschließlich Geräte von Herstellern mit Energiezertifikaten (z.B. Standards gemäß The Eco Declaration, Energystar). Daher betrug 2019 der Anteil an IT-Geräten mit Energiezertifikaten, ebenso wie schon die beiden Jahre zuvor, 100 Prozent.

Erneuerbare Energien

Um unseren ökologischen Fußabdruck zu minimieren, legen wir Wert darauf, vermehrt Energie aus erneuerbaren Quellen zu nutzen.

70 Prozent unseres Gesamtenergieverbrauchs fielen 2019 auf erneuerbare Energien. Bei erneuerbaren Ressourcen setzen wir am Standort Raaba auf eine installierte Photovoltaikanlage und Wärmerückgewinnung. Als weitere Maßnahme für einen nachhaltigen Umgang mit dem Energieverbrauch, nutzt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG zum Heizen sowie Kühlen des Gebäudes in Raaba Tiefensonden und Brunnenwasser.

Durch die am Standort Raaba installierte Photovoltaikanlage haben wir 2019 391.452 kWh an Strom aus erneuerbaren Energien gewonnen. Bei der Anlage handelt es sich um eine OeMAG-Anlage. Die erzeugte Energie wird in das Netz der Energie Steiermark eingespeist. Ab 2028 werden wir die Anlage auf Überschusseinspeisung umstellen. Ab diesem Zeitpunkt können wir die erzeugte Energie in unsere Energiebilanz einfließen lassen. Seit der Inbetriebnahme 2015 konnten wir dank der Photovoltaikanlage mithelfen, etwa 1.000 Tonnen an CO₂-Emissionen einzusparen.

Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, den durchschnittlichen Stromverbrauch pro Mitarbeiter in VZÄ auf unter 3.000 kWh pro Jahr zu reduzieren. Diesem Ziel sind wir im Jahr 2019 wieder einen Schritt nähergekommen. Der jährliche Stromverbrauch 2019 pro Mitarbeiter in VZÄ betrug durchschnittlich 3.233,52 kWh (2018: 3.265,91 kWh).

Der Wärmebedarf betrug 1.397,28 kWh (2018: 1.538,12 kWh). An unserem Standort in Raaba haben wir es 2019 geschafft, 93,6 Prozent unseres Wärmebedarfs mittels Wärmerückgewinnung abzudecken. Das ist eine Steigerung gegenüber 2018 von mehr als 10 %-Punkten, allerdings auch begünstigt durch die in diesem Jahr sehr milden Wintermonate. Den restlichen Wärmebedarf decken wir durch Fernwärme ab.

Fahrzeuge

Eine Emissionsreduktion wollen wir auf lange Sicht auch bei unserem Fuhrpark erreichen. Derzeit umfasst der Fuhrpark sieben Pool-Fahrzeuge, davon zwei Elektroautos, eines mehr als im Vorjahr. Diese sind, wie im Vorjahr, zu 90 Prozent ausgelastet.

Wir engagieren uns dafür, neue technologische Möglichkeiten zu nutzen, um klimarelevante Emissionen zu reduzieren. Um unsere Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner überdies bei der Nutzung von E-Fahrzeugen zu unterstützen, stellen wir Ladestationen bereit.

Der durchschnittliche Treibstoffverbrauch der Poolautos lag 2019 bei 5,72 Liter pro 100 Kilometer (2018: 5,64 Liter). Jener aller Dienstfahrzeuge bei 6,72 Liter pro 100 Kilometer (2018: 6,96 Liter). Der durchschnittliche CO₂-Ausstoß aller Dienstfahrzeuge verringerte sich um 4,36 Prozent auf 162,2 Gramm pro gefahrenem Kilometer. Um positive Effekte zu erzielen, achten wir darauf Termine effizient zu organisieren, um die Häufigkeit von Dienstfahrten zu reduzieren. Alternativ führen wir viele unserer Termine via Videokonferenz durch, was dazu beiträgt Emissionen zu reduzieren.

VI.2. Ressourcen

Papier

Mit der Vermeidung von Abfall geht die Reduzierung des Papierverbrauchs einher. Bei der Einsparung von Ressourcen spielt der Papierverbrauch eine wichtige Rolle in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark.

Um den Papierverbrauch zu reduzieren, beachten wir mehrere Maßnahmen. Im alltäglichen Geschäftsleben achten wir etwa auf die Einstellungen beim Drucken und Kopieren. Druckaufträge werden als doppelseitiger Druck in Graustufen vorgeschlagen. Auch die elektronische Übermittlung von Dokumenten unterstützt bei der Senkung des Papierverbrauchs. Ebenso verwenden wir Druck- und Kopierpapier mit Öko-Labels wie PEFC und The green range. Wir wollen ab 2019/2020 vorrangig zertifiziertes Papier im Unternehmen verwenden.

2019 wurden in der RLB Steiermark insgesamt 29.548 kg Druck- und Kopierpapier verbraucht. 100 Prozent davon waren holzfrei und zertifiziert. Jeder Mitarbeiter in VZÄ verbrauchte im Schnitt 30,8 Kilogramm Druck- und Kopierpapier (2018: 32,5 kg). Vor rund 10 Jahren lag der jährliche Papierverbrauch noch bei rund 100 Kilogramm je Mitarbeiter. Wir konnten in der Vergangenheit somit eine deutliche Reduktion erzielen. Durch die Digitalisierung von Prozessen und durch Bewusstseinsbildung wollen wir unseren Papierverbrauch mittelfristig auf 25 Kilogramm pro Vollzeit-Mitarbeiter senken. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass der Papierverbrauch auch von gesetzlichen Vorgaben beeinflusst wird (z.B. verpflichtende Zusendung von Unterlagen per Post), wodurch eine komplette Umstellung auf digitale Dokumente derzeit nicht möglich ist.

Wasser

Ein sorgsamer Umgang mit Wasser ist ebenso ein Anliegen. An unserem Standort in Raaba belief sich 2019 der Wasserverbrauch pro Mitarbeiter in VZÄ auf durchschnittlich 7,16 m³ (2018: 7,09 m³). Eine Maßnahme, um Wasser zu sparen, ist die Verwendung von Regenwasser für die Spülung der WC-Anlagen im Gebäude in Raaba.

Lebensmittel

Wie unser Konzern, achtet auch unser betriebsinternes Restaurant im Standort Raaba, welches Teil der SV (Österreich) GmbH ist, auf Regionalität. Allgemein versucht die SV (Österreich) GmbH den Bezug von Lebensmittel verstärkt aus Österreich abzudecken. Die Betriebsleiter der einzelnen Restaurants sind außerdem dazu angehalten Kooperationen mit lokalen Lieferanten einzugehen. Wir sehen darin Gemeinsamkeiten zwischen dem Nachhaltigkeitsverständnis der SV (Österreich) GmbH und unserem Konzern.

Gemessen am Einkaufswert, bezog das von der SV (Österreich) GmbH betriebene Mitarbeiter-Restaurant 63,5 Prozent (2018: 60,06 %) der Produkte aus Österreich, davon 21,4 Prozent aus der Steiermark (2018: 20,45 %). Das Restaurant ist bestrebt, den Anteil regionaler Einkäufe künftig weiter auszubauen.



VII. ETHIK & CORPORATE GOVERNANCE

Als bedeutendes steirisches Wirtschaftsunternehmen ist es der Raiffeisen-Landesbank Steiermark nicht nur wichtig ökologisch und sozial zu handeln. Besonderer Fokus liegt auf einer transparenten und verantwortungsvollen Geschäftsführung. Daher legen wir Wert darauf, dass Gesetze eingehalten werden und wir eine gute Vertrauensbasis zu all unseren Stakeholdern pflegen. Diese ermöglicht uns, potentielle Risiken frühzeitig zu erkennen und aktiv zu handeln. Die Einhaltung ethischer Grundsätze ist in unserem Unternehmen nicht an einer Abteilung festgemacht. Ein großes kooperierendes Geflecht, bestehend aus einzelnen Themenschwerpunkten, befasst sich damit. Künftig werden wir vor allem in unserem Kerngeschäft weitere Kriterien für nachhaltiges Wirtschaften festmachen.

VII.1. Compliance am Arbeitsplatz

Verhaltenscodex

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark legt großen Wert auf die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften. Für das Jahr 2019 gibt es keine Kenntnis über wesentliche Verstöße gegen Gesetze oder Verordnungen. Einladungen und Veranstaltungen werden von den Mitarbeitern grundsätzlich laut gültiger Antikorruptionsrichtlinie gemeldet.

Die Leitlinien für unser wirtschaftliches und verantwortungsvolles Handeln legen wir im Verhaltenskodex (Code of Conduct = CoC) des Unternehmens fest. Die darin festgehaltenen Grundwerte beinhalten die Themen Kundenorientierung, Professionalität, Qualität, gegenseitiger Respekt, Initiative, Teamwork sowie Integrität. Dieser Verhaltenskodex ist von all unseren Mitarbeitern einzuhalten, er bildet einen Bestandteil der allgemeinen Anstellungsbedingungen. Er wird durch ein ausführliches Compliance-Handbuch und eine Abwicklungsrichtlinie zur Vermeidung von Geldwäscherei und Terrorfinanzierung ergänzt. Diese Handbücher spezifizieren die im RLB Steiermark-Konzern CoC enthaltenen Grundprinzipien und geben detaillierte Angaben, wie die Umsetzung in den Geschäftsalltag stattzufinden hat.

Die oberste Verantwortung für die einheitliche Anwendung des CoC des RLB Steiermark-Konzerns liegt beim Vorstand der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG. Die operative Verantwortung für die vollständige Einführung, Umsetzung und Anwendung in allen Einheiten des Konzerns liegen beim RLB Compliance Officer. Die Führungskräfte im Konzern tragen die Verantwortung für die Anwendung und Befolgung des CoC in ihrem Verantwortungsbereich. Ihre Aufgabe ist es, das Verhalten der Mitarbeiter zu überwachen und die Einhaltung des Verhaltenskodex sicherzustellen.

Wenn Mitarbeiter materielle Verstöße gegen den Verhaltenskodex beobachten, müssen diese unverzüglich dem Vorgesetzten und dem Compliance Office gemeldet werden. Das kann über jegliche Kommunikationsform und auch anonym erfolgen. Alle Meldungen werden vertraulich behandelt und wir stellen sicher, dass für gutgläubige Meldungen kein beruflicher Schaden entsteht. Verstöße gegen den Verhaltenskodex äußern sich in arbeitsrechtlichen Konsequenzen und können mit Disziplinarmaßnahmen bis hin zur fristlosen Kündigung des Arbeitsverhältnisses geahndet werden.

Wertpapier-Compliance

Sämtliche Mitarbeiter unterliegen ebenso den Bestimmungen der Wertpapier-Compliance, die auf Basis der gesetzlichen Vorgaben und des Standard Compliance Code der österreichischen Kreditwirtschaft im Konzern-Compliance-Handbuch ihren Niederschlag finden. Damit zusammenhängend, sorgt das Konzern-Compliance-Office mittels regelmäßiger Schulungen der Mitarbeiter, aktivem

Mitwirken bei themenbezogenen Prozessen und Projekten sowie umfassenden Kontroll- und Prüfungshandlungen dafür, dass die gesetzlichen Regelungen und aufsichtsbehördlichen Anforderungen vollumfänglich erfüllt werden.

Alle Abteilungen, die direkten Kontakt mit Kunden haben, werden in jährlich stattfindenden Präsenztrainings geschult. Vertraulichkeitsbereiche werden laut Schulungskonzept alle zwei Jahre geschult. Neu ins Unternehmen eingetretene Mitarbeiter sowie Mitarbeiter, die aus Karenzzeiten zurückkehren, absolvieren das e-Learning Programm „Basiswissen Compliance“ innerhalb eines Monats.

Diskriminierung

Gegenseitiger Respekt, Ehrlichkeit und Integrität sind fundamentale Werte für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark. Die Meinung anderer, persönliche Würde, Privatsphäre und Persönlichkeitsrechte werden respektiert. Außerdem dulden wir keinerlei Diskriminierung und Belästigung zum Beispiel aufgrund von Nationalität, Kultur, Religion, Hautfarbe, Geschlecht, sexueller Orientierung, Alter oder körperlicher Behinderung. Unsere Einstellungs-, Beförderungs- und Beurteilungspolitik basiert rein auf leistungsorientierten Kriterien, wie Zielvereinbarungen oder berufliche Erfahrung.

Wir werden weiterhin keine Diskriminierung am Arbeitsplatz tolerieren. Sollten dennoch Verstöße beobachtet werden, können Mitarbeiter diese bei ihrem jeweiligen Vorgesetzten melden. Gespräche unter Einbezug der Personalabteilung, interner Berater oder des Betriebsrats sind im Bedarfsfall jederzeit möglich.

Interessenkonflikte

Die Vergütung entspricht internationalen Standards und steht mit der Geschäftsstrategie, den Zielen, Werten und langfristigen Interessen der Bank in Einklang. Des Weiteren gibt es Vorkehrungen zur Vermeidung von Interessenkonflikten. Allen Mitarbeitern der Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist es untersagt, auf persönliche Hedging-Strategien oder vergütungs- und haftungsbezogene Versicherungen zurückzugreifen.

Eigene Interessen der Mitarbeiter dürfen unter keinen Umständen in Konflikt mit den Verpflichtungen gegenüber dem RLB Steiermark-Konzern oder den Kunden stehen. Interessenkonflikte können aus einem persönlichen Naheverhältnis zwischen dem Mitarbeiter und Kunden, Vertretern von Geschäftspartnern oder anderen Mitarbeitern entstehen. Im Zusammenhang mit Geschenken, Einladungen, Auftragsvergaben und Finanzinstrument, Korruption, Betrug oder Marktmissbrauch können ebenso potentielle Interessenkonflikte entstehen. All diese müssen dem zuständigen Compliance Officer gemeldet werden. Dieser entscheidet über das Vorliegen eines tatsächlichen Interessenkonflikts und die notwendigen Maßnahmen.

Persönliche Verantwortung

Alle Mitarbeiter sind angehalten, innerhalb des Unternehmens verantwortlich zu agieren. Diese Verantwortung dient zur Sicherheit und zum Schutz der Kunden, Mitarbeiter und Bank. Um dies zu gewährleisten, wurden folgende Kontrollpflichten etabliert und sind von allen einzuhalten:

- das Vier-Augen-Prinzip
- die Legitimationsprüfung
- die Einhaltung der Unterschriftsberechtigungen
- die Echtheits-/Plausibilitätsprüfung der vorgelegten Dokumente
- die Einhaltung von Limit-Regeln
- die Einhaltung von eingeräumten (persönlichen) Kompetenzen

Prävention von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung

Der Konzern unterstützt den internationalen Kampf gegen Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung und wendet strengste Vorsichts- und Abwehrmaßnahmen an. Ziel der Geldwäscheprevention ist es, das Einbringen von illegal erworbenem Geld in den Wirtschaftskreislauf zu unterbinden sowie zu verhindern, dass Personen, die in Zusammenhang mit kriminellen Handlungen stehen, Zugang zum Finanzsystem erhalten. Transaktionen mit möglichem terroristischen Hintergrund werden blockiert. Im Konzern werden dazu neben den gesetzlichen Vorgaben interne Richtlinien erlassen. Die Mitarbeiter werden laufend geschult und sensibilisiert. Daneben sind umfassende technische Systeme zur Erkennung von verdächtigen Handlungen im Einsatz.

Durch die Maßnahmen zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung leistet die RLB einen wichtigen Beitrag für ein sauberes Zahlungsverkehrssystem und unterstützt damit die Realwirtschaft in Österreich.

Datenschutz

Der verantwortungsvolle Umgang mit den Daten unserer Kunden, Mitarbeiter und Partner ist für uns von sehr hoher Bedeutung. Umfassender Schutz der Daten und die Einhaltung der diesbezüglich rechtlichen Vorgaben sind essenzielle Bausteine der internen Banksysteme und -prozesse und werden daher bei uns großgeschrieben.

Wir gehen bei der Datenverarbeitung (Entgegennahme, Verwendung und Aufbewahrung) von jeglichen Daten (Finanzdaten, technische Daten, Betriebsdaten, Kundeninformationen, Aktennotizen

etc.) mit größter Sorgfalt und Diskretion vor und sorgen mit unseren Datensicherheitsstandards und Abläufen dafür, dass Unbefugte unsere Datenbestände und Informationen nicht nutzen, einsehen, verändern oder zerstören können. Zur Sicherstellung einer sicheren, ordnungsgemäßen Datenverarbeitung wurden und werden laufend umfangreiche aufbau- und ablauforganisatorische Maßnahmen im Unternehmen umgesetzt.

Datenschutzrechtliche Verstöße werden im RLB Steiermark-Konzern durch einen eigenen Prozess geregelt. Der Prozess definiert die gesetzeskonforme Überprüfung und Bewertung (Meldung) von potenziellen Datenschutzverletzungen im Unternehmen. Auf Basis eines internen Prüfschemas wird jeweils einzeln darauf abgestellt, ob ein Risiko des Eingriffs in die Rechte und Freiheiten der Betroffenen besteht und welche Maßnahmen anschließend zu setzen sind. Ein Review dieses sowie aller anderen Prozesse im Unternehmen findet jährlich statt. Darüber hinaus werden regelmäßig interne Evaluierungen auf Basis definierter Parameter durchgeführt und es finden Begutachtungen durch die interne und auch externe Revision statt. Im Jahr 2019 wurden im RLB Steiermark-Konzern keine Verstöße gegen die Datenschutzgrundverordnung festgestellt.

Alle Mitarbeiter des RLB Steiermark-Konzerns werden durch die Organisationseinheit Datenschutz- und Datenmanagement (DDM) auf bestimmte Handlungsweisen mittels Datenschutzpolicy, Informationsblättern sowie verpflichtend abzulegenden Schulungsmaßnahmen sensibilisiert. Spezifische Leitfäden mit datenschutzrechtlichen Informationen und Anweisungen dienen unseren Mitarbeitern als Unterstützung im Rahmen ihrer Tätigkeit und wirken so als präventive Maßnahme im Zusammenhang mit Datenschutzverletzungen.

Wir setzen uns das Ziel, die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Gesetze und Vorgaben weiterhin vollumfänglich zu gewährleisten und unser Datenschutzmanagementsystem kontinuierlich dem jeweiligen Stand anzupassen. Die tourliche Überprüfung der bestehenden datenschutzrechtlichen Kernprozesse mittels des internen Kontrollsystems sowie internen und externen Audits helfen uns, dieses Ziel im Unternehmen zu überprüfen und nachweislich zu dokumentieren.

Internetbetrug

Das Thema Internetbetrug ist im Alltag omnipräsent. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark nimmt das Thema Betrugsprävention sehr ernst und stellt ihren Kunden sichere Produkte zur Verfügung. Zudem warnt Raiffeisen seine Kunden bei offenkundigen Betrugszahlungen und schützt diese daher vor Verlust ihrer Gelder.

VII.2. Bestechung und Korruption

Für das Geschäftsjahr 2019 sind im Zusammenhang mit Korruption und Bestechung weder Strafen noch gerichtliche Erhebungen bekannt. Wir dulden keinerlei Formen von Bestechung und Korruption. Und wir lehnen jegliche Art von ungebührlichen Vorteilen ab. Solche werden von uns auch nicht geleistet. Um auch weiterhin diesem Anspruch gerecht zu werden, verfolgen wir das Ziel, unsere Prozesse und Maßnahmen permanent weiterzuentwickeln.

Alle Abteilungen sind in Prüfungen bzw. Meldungen einbezogen und alle Mitarbeiter des Unternehmens unterliegen der Antikorruptionsrichtlinie. In einem Intervall von zwei Jahren werden alle Vertriebsmitarbeiter regelmäßig zum Thema Antikorruption geschult. Besonders exponiert ist aufgabenbedingt der Firmenkunden-Vertrieb.

Facilitation Payments werden weder von Mitarbeitern noch von anderen für den Konzern tätigen Personen geleistet. Unter Facilitation Payment verstehen wir Hingabe kleinerer Geldbeträge an öffentliche Amtsträger, um Leistungen zu erhalten oder zu beschleunigen. Ausnahmen zu diesem Kodex sind nur gestattet, wenn es um höherwertige Güter wie zum Beispiel Leben geht. Wenn dies nur mittels einer entsprechenden Zahlung abgewendet werden kann, darf hier eine Ausnahme erfolgen.

Bei der Auswahl unserer Geschäftsvermittler, Berater, Mittelspersonen und Drittpersonen, die bei der Geschäftsabwicklung mitarbeiten und im Auftrag des RLB Steiermark-Konzerns handeln, legen wir besonderen Wert darauf, direkte und indirekte Bestechung durch Drittpersonen zu verhindern.

Vergabe und Annahme von Geschenken und Einladungen können dazu ungebührlich auf eine Geschäftsbeziehung Einfluss nehmen. Geldgeschenke sind grundsätzlich abzulehnen, andere Geschenke und Einladungen unterliegen strengen Regeln. Unter Einbeziehung der Compliance und Transparent-Haltung dürfen unter folgenden Bedingungen Zuwendungen an politische Parteien/Exponenten bewilligt werden:

1. Den Zuwendungen stehen keine gesetzlichen Vorschriften entgegen.
2. Die Zuwendungen bewegen sich im landesüblichen Maß. Die Zuwendungen sind nicht geeignet, eine ungebührliche Einflussnahme zu bewirken.

Spesen, Spenden, gemeinnützige Zuwendungen und Sponsoring dürfen nicht zur Umgehung von Richtlinien getätigt werden. Die Annahme und Vergabe von Geschenken sind im Detail in der Antikorruptionsrichtlinie geregelt. Bestechungsgelder und Schmiergeldzahlungen sind strikt untersagt und werden vom Konzern in keiner Weise toleriert.

In den letzten Jahren hat die RLB Steiermark keine wesentlichen finanziellen staatlichen Unterstützungen erhalten und keine politischen Spenden getätigt. Dies ist auch im Code of Conduct des Unternehmens festgehalten. Daher gibt es keinen Anlass bzw. auch keine Möglichkeit nähere Informationen zu staatlichen Unterstützungen und politischen Spenden zu veröffentlichen.

VII.3. Marktmissbrauch

Insiderhandel umfasst die unlautere Verwendung nicht veröffentlichter preisrelevanter Informationen, um sich selbst oder Dritten einen Vorteil im Handel mit Wertpapieren zu verschaffen. Insiderhandel hat unmittelbare strafrechtliche und disziplinarrechtliche Konsequenzen.

Der Missbrauch der Stellung als professioneller Marktteilnehmer beeinträchtigt das Vertrauen in einen funktionierenden Kapitalmarkt und zieht schwerwiegende Konsequenzen, sowohl für den RLB Steiermark-Konzern als auch für die involvierten Mitarbeiter nach sich. Das Gebot der Integrität gilt auch im Kampf um Marktanteile. Wir treffen keine unzulässigen Absprachen und halten uns an die Regeln des fairen Wettbewerbs und an die international üblichen Marktverhaltensregeln (MiFID II).

Der RLB Steiermark-Konzern verpflichtet sich dazu, im Rahmen seiner Offenlegungspflichten gegenüber den Aufsichtsbehörden und der Öffentlichkeit in seinen Kommunikationsmitteln rechtzeitig vollständige, faire, präzise und verständliche Daten zu liefern. Unsere finanzielle Offenlegung entspricht den jeweils aktuellen Branchennormen.

VII.4. Menschenrechte

Unser Unternehmen finanziert weder indirekt noch direkt Geschäfte, Projekte oder Parteien, wenn dabei Zwangsarbeit (einschließlich Schuldknechtschaft) oder Kinderarbeit eingesetzt wird, oder gegen

- die Europäische Menschenrechtskonvention,
- die arbeits- und sozialrechtlichen Verpflichtungen des jeweiligen Landes,
- die anwendbaren Regelungen internationaler Organisationen und insbesondere der entsprechenden UNO-Konventionen oder
- die Rechte der lokalen Bevölkerung oder der Urvölker verstoßen wird.

Um ein klares Zeichen zu setzen, ist die RLB Steiermark Mitglied des United Global Compact. In den Prinzipien des UN Global Compact, zu welchen sich die RLB Steiermark bekennt, sind die

Menschenrechte ebenso abgebildet. Wir zielen darauf ab, die Achtung der Menschenrechte zu unterstützen.

Faire Arbeitsbedingungen haben nicht nur in unserem eigenen Unternehmen höchste Priorität. Wir möchten diese auch in unserem unternehmerischen Umfeld fördern. Die Achtung der Menschenrechte durch unsere Lieferanten ist für uns entscheidend. Aus diesem Grund plant die Raiffeisen-Landesbank Steiermark, eine Vertragsklausel, die schriftlich alle Lieferanten zur Achtung der Menschenrechte verpflichtet, in ihre Verträge aufzunehmen. Langfristig soll eine entsprechende Vertragsklausel in alle Beschaffungsverträge inkludiert sein.

VII.5. Umwelt

Geschäfte bzw. Projekte, welche nachhaltig die Umwelt gefährden (zum Beispiel: Vernichtung des Regenwaldes oder Verschmutzung der Umwelt und der Gewässer), werden von uns weder finanziert noch gehen wir Beteiligungen ein. Außerdem ist bei der Finanzierungs- und Projektprüfung zu bedenken, dass bei der Mittelverwendung durch das finanzierte Unternehmen die jeweils verbindlichen

- lokalen Umweltschutzvorschriften,
- die EU-Umweltschutzvorschriften und
- die internationalen Übereinkommen zum Schutz der Umwelt eingehalten werden.

Atomkraft

Der RLB Steiermark-Konzern beteiligt sich nicht am Bau von und Geschäften mit Atomkraftanlagen bzw. deren Betreibern. Die jüngsten Erfahrungen zeigen, dass das mit Atomkraftanlagen verbundene Risiko für die Umwelt und den Menschen derzeit nicht handhabbar ist.

Waffen

Der RLB Steiermark-Konzern beteiligt sich ebenso nicht an Geschäften mit Waffen und anderen militärischen Gütern sowie Repressionsmaterialien in Ländern, in denen es militärische Konflikte oder politische Unruhen gibt oder solche zu erwarten sind. Wir beteiligen uns nicht an Firmen, die Militärgüter und Waffen produzieren. Finanzierungen und andere Geschäfte mit militärischen Firmen werden streng begrenzt.

Glücksspiel

Geschäfte mit Unternehmen der Glücksspielindustrie sind nur möglich, wenn sichergestellt ist, dass nicht gegen die geltenden rechtlichen Rahmenbedingungen verstoßen wird. Besonders zu

beachten sind hierbei die Anwendbarkeit ausländischer Regelungen bzw. die Prüfung ausländischer Lizenzen.

Handelsbeschränkungen und Sanktionen

Der RLB Steiermark-Konzern hält sich an die internationalen Vorgaben zu Finanzsanktionen und Handelsbeschränkungen. In besonderen Fällen können auch strengere Regelungen gelten.

VII.6. Beschwerdemanagement

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark nimmt jede Beschwerde ernst, denn jede einzelne Beschwerde gibt uns die Möglichkeit, uns zu verbessern. Als zentraler Prozess ist das Beschwerdemanagement in unserem Konzern daher auch in der Prozesslandkarte integriert. Für das Beschwerdemanagement wurden Standards festgelegt, die sowohl für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG als auch für die HYPO Steiermark AG gültig sind. Diese regeln den Umgang mit Beschwerden und geben Beschwerdekategorien vor. Bei einer Vermehrung gleichartiger Beschwerden werden die jeweils zuständigen Fachabteilungen kontaktiert. Diese können entsprechende Veränderungen vornehmen. Eine Beschwerde gilt dann als gelöst, wenn der Kunde zufriedengestellt wurde, also beispielsweise der Sachverhalt geklärt ist und eine eventuell zu leistende Refundierung erfolgt ist.

Insgesamt kam es 2019 zu 453 Beschwerden (2018: 610). Wir haben uns jeder einzelnen Beschwerde angenommen und sie überprüft. Anschließend wurden notwendige Maßnahmen eingeleitet, um die Beschwerde positiv abzuschließen. Wir nehmen uns vor, die Zahl der Beschwerden weiter zu senken. Ein Schlüssel dafür ist, dass Beschwerden erst gar nicht entstehen. Sich wiederholende Beschwerden werden mit hoher Priorität bearbeitet.



VIII. SOZIALES ENGAGEMENT

Als Partner fürs Leben geben wir nicht nur Acht auf die persönliche Kundenbeziehung, sondern auch auf das Gemeinwohl der Gesellschaft. Nachhaltig etwas Gutes für andere tun – das ist tief in der Idee von Raiffeisen verwurzelt. Neben der Verankerung von Nachhaltigkeitskriterien im Kerngeschäft leisten wir durch soziales Engagement einen gesellschaftlichen Beitrag. Als Sponsor, Spender oder Kooperationspartner begleiten wir Initiativen, Vereine und Einzelpersonen. Wir pflegen langjährige Partnerschaften in den Bereichen Wirtschaft und Landwirtschaft, Sport, Kultur und Bildung. Als steirischer Leitbetrieb liegt es uns besonders am Herzen, die regionale Entwicklung der Steiermark aktiv mitzugestalten.

VIII.1. Regionale Entwicklung

Mit der Gründung des ISK Süd in Graz-Raaba bündeln der steirische Raiffeisenverband, die Raiffeisen-Landesbank Steiermark und das ISK – Institut für Standort-, Regional- und Kommunalentwicklung aus Dornbirn ihre langjährige Erfahrung in der Beratung von Gemeinden, Kommunen und Regionen. Der neue Standort vor den Toren Graz' fokussiert dabei auf die wirtschaftliche Entwicklung der ländlichen Steiermark.

Um die nachhaltige Entwicklung der Region zu sichern, widmet sich das ISK SÜD der Ausarbeitung kreativer Zukunftsbilder, um etwa mit der Entwicklung attraktiver Lebensräume, erreichbarer Arbeitsplätze oder dem Erkennen infrastruktureller Möglichkeiten (Stichwort Breitband) die Kommunen und Regionen wirtschaftlich aufzuwerten und zu beleben.

2019 startet man beispielsweise mit dem Regionalmanagement Südoststeiermark-Vulkanland und 25 Gemeinden die Arbeit an der Weiterentwicklung des Masterplanes für die Region. Interkommunal werden hier mit den Gemeinden Bad Radkersburg, Klöch, Halbenrain und Tieschen sowie mit den Gemeinden Leibnitz, Gralla und Wagna Wirtschaftsentwicklungskonzepte zur Sicherung der regionalen Standorte und zur Stärkung des ländlichen Raumes entwickelt.

Sponsortätigkeit

Unsere gesellschaftliche Mitverantwortung drückt sich auch in mehr als 400 Sponsorings und Kooperationen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der HYPO Steiermark aus. Unter diesen sind viele kleine Partnerschaften mit lokalen und regionalen Organisationen, aber auch strategische Partnerschaften, die langfristig ausgerichtet sind. 60 Kooperationen halten bereits über fünf Jahre lang an. Nahezu 100 Prozent der insgesamt 830.000 Euro an Kooperationen und Sponsorings kommen regionalen steirischen Partnern zugute. Damit zeigen wir Verantwortung für die Region und die Gesellschaft. Die HYPO Steiermark engagiert sich vor allem auf bildungspolitischer, sozialer und kultureller Ebene. Neben zahlreichen anderen Sponsorings setzte sie sich 2019 etwa ganz besonders für die Rettung des Stubenberghauses ein.

Fußball hat in der Steiermark einen großen Stellenwert und der SK Sturm Graz ist der Herzverein nicht nur vieler Grazer. 2019 jährte sich die Partnerschaft von Raiffeisen und dem SK Sturm Graz zum 40. Mal. Begonnen hat sie 1979 als Namenssponsor des SK Raika Sturm Graz. Drei Meistertitel, fünf Cupsiege und drei Supercup-Siege in Österreich sowie drei Champions-League-Teilnahmen auf europäischer Ebene sind die größten Höhepunkte im Laufe dieser Partnerschaft, die auch in sportlich und wirtschaftlich weniger erfolgreichen Zeiten verlässlich hielt.

Eine besondere Partnerschaft zur Stärkung der steirischen Regionen ist jene zwischen der HYPO Steiermark und der steirischen Wochenzeitung WOCHÉ, die gemeinsam den „Steirischen Regionalitätspreis“ ins Leben gerufen haben. Bei dieser Auszeichnung geht es nicht um Größe oder Umsatz eines Unternehmens, sondern darum, was ein Betrieb für sein regionales Umfeld bedeutet oder wie tief er regional verankert ist. Das können sowohl kleine Vereine als auch große Industriebetriebe sein. Einzige Bedingung: Das Unternehmen, die Institution oder der Verein sticht durch besonderen Einsatz für Arbeitsplätze, Ausbildungsmöglichkeiten, kulturelle Vielfalt, helfende Infrastruktureinrichtungen, soziales Engagement oder andere Bereiche, die das Leben in den Regionen lebenswert machen, hervor.

Die regionale Wirtschaft zu stärken, bedeutet auch regional einzukaufen. Deshalb bevorzugen wir bei Kundengeschenken heimische Anbieter. Im RLB Steiermark-Konzern haben wir über 45.000 regionale Wertpräsente und Spargeschenke an die Kunden ausgegeben. Damit setzen wir uns für die Produktivität und Wertschöpfung unserer Region ein.

VIII.2. Bildung und Forschung

Beim steirischen Agrarsymposium, das die RLB Steiermark AG Ende November veranstaltete, beschäftigten sich die Teilnehmer mit der Bedeutung des Klimawandels für die steirische Landwirtschaft. In einem Impulsvortrag berichtete Andrea Steiner, Leiterin des Wegener Centers für Klima und globalen Wandel der Universität Graz, wie sich die Steiermark in den nächsten 20 Jahren verändern wird. „Die Klimakrise ist ohne Zweifel vom Menschen durch Treibhausgasemissionen und Landübernutzung verursacht. Die Erde hat sich im globalen Mittel bereits um 1°C erwärmt und Hitzerekorde häufen sich. Diese Klimaentwicklung trifft die Steiermark stark, wo der Temperaturanstieg regional weit höher ist, doppelt so hoch in Graz und in der Südoststeiermark noch stärker. Die Folgen sind für uns Menschen bereits spürbar in Form von Extremereignissen, die weiter zunehmen werden. Dies zeigt sich in Hitzetagen, Dürreperioden und Wasserknappheit sowie Wetterextremen wie Starkniederschlägen. Das Risiko von Spätfrösten besteht weiterhin und stellt besonders die Landwirtschaft vor große Herausforderungen“, sagt Steiner. Um diese zu bewältigen, sei entschiedenes Handeln notwendig durch eine sozial-, wirtschafts- und umweltgerechte Klimapolitik. Ziel müsse es sein, „die Emissionen zu senken“.

Wie dieses Ziel erreicht werden kann, darüber sprachen im Anschluss Simone Schmiedtbauer, EU-Abgeordnete und Obmann-Stellvertreterin im Steirischen Bauernbund, Alexander Podesser, Leiter der Zentralanstalt für Meteorologie und Geodynamik (ZAMG), Johann Gasteiner, Direktorstellvertreter und Leiter für Forschung und Innovation der HBLFA Raumberg-Gumpenstein, und Rainer Dunst, Initiator und Obmann der Ökoregion Kaindorf. Fazit: Die Landwirtschaft stellt beim Klimaschutz einen großen Hebel dar.

Aber nur mit mehr Unterstützung – auch durch die Konsumenten – und weniger Bürokratie, kann sie ihre Kraft voll entfalten.

Die Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark war auf der Häuslbauer- messe sowie der Lebensraum Immobilienmesse vertreten und prä- sentierte sich dort als verlässlicher Partner für künftige Bauherren.

Im Mai 2019 fand im Raiffeisensaal der Raiffeisen-Landesbank Stei- ermark eine Tagung für mittelständische Unternehmen unter dem Motto „Zukunft gestalten“ statt. Den Auftakt der Veranstaltung in Kooperation mit der Kleinen Zeitung machte Chocolatier Josef Zot- ter mit seinem Vortrag unter dem Titel „Frag nie den Markt“. Markus Mair, Vorstandsvorsitzender der Styria Media Group AG, RLB-Steier- mark-Vorstand Rainer Stelzer, Bäcker/Unternehmer Martin Auer und BDO-Partner Jörg Schönbacher diskutierten über Widerspruch und Abhängigkeit von lokal und global.

Das Raiffeisen Business-Breakfast richtete sich an ausgewählte Un- ternehmen sowie die Medienvertreter. Bei der Veranstaltung Anfang Oktober erhielten die Gäste von RBI-Analysten Peter Brezinschek einen prägnanten Konjunktur- und Zinsausblick für 2020.

Die HYPO Steiermark beschäftigt sich unter anderem mit dem Thema „Financial Literacy“ (Finanzbildung). So werden zahlreiche Anstrengungen unternommen, um Jugendlichen und Erwachsenen aktuelles Finanzwissen näherzubringen. Ebenso wird versucht, den Umgang mit neuen Werkzeugen wie zum Beispiel Apps zu stärken. Zusätzlich kooperiert die HYPO Steiermark mit verschiedenen Bildungseinrichtungen und gestaltet so die Finanzbildung in der Steiermark mit.

Durch Partnerschaften mit der Fachhochschule Campus 02 oder steirischen Handelsakademien (HAKs) und Handelsschulen bzw. anderen ausgewählten Schulen verbindet die HYPO Steiermark die Bereiche Wirtschaft und Bildung. In und für steirische HAKs werden beispielsweise Begabtenstipendien vergeben, Unterrichtsstunden umgesetzt und Fachvorträge gehalten. Ziel dieser intensiven Part- nerschaften ist es, Jugendlichen Fachkompetenz im Finanzgeschäft zu vermitteln und auch das Thema „Wirtschaftsethik“ näher zu brin- gen. Weiters übernahm die HYPO Steiermark im Rahmen der Aktion „Du & Ich“ die Jahreskosten für einen Platz in einem steirischen Lerncafé, das Schülerinnen und Schülern mit speziellem Bildungs- bedarf die Möglichkeit auf einen höheren Bildungsabschluss bietet.

Die HYPO Steiermark engagiert sich in Kooperation mit der Ärzte- kammer außerdem stark in der Ausbildung von Ärzten, indem sie die Inhalte der Ärzte-Fortbildungstage maßgeblich mitgestaltet. Ebenso unterstützt sie den jährlich stattfindenden „HYPO Stei- ermark Turnusärzte-Award“ als Exklusivpartner. Mit diesem Preis werden herausragende Leistungen junger steirischer Mediziner ausgezeichnet.

VIII.3. Kultur

Wir sehen Kultur als ein bedeutendes Element für die Entwicklung unserer Gesellschaft. Daher fördern wir den Kulturbereich. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG ist mit über 20 Jahren ein langjähriger Partner der styriarte, den steirischen Festspielen. Die styriarte bietet musikalischen Kulturgenuss auf höchstem Niveau in der Steiermark.

Mit unseren Partnerschaften tragen wir zum Erhalt der steirischen Kulturszene bei und möchten den Zugang zu Kultur öffnen. Als Sponsor des Licht- und Klangkunstfestivals Klanglicht trägt die RLB Steiermark AG dazu bei, dass 50.000 Besucher das Festival kosten- los genießen können. Seit fünf Jahren lädt Klanglicht ein, Graz bei Nacht zu erkunden und die Stadt dank aufwändiger Kunstinstallati- onen in einem anderen Licht zu sehen.

Die RLB Steiermark AG lädt die Kunden außerdem jedes Jahr zu einem kostenlosen Besuch in ein ausgewähltes steirisches Museum ein. 2019 war es das Österreichische Freilichtmuseum in Stübing. Dieser „Raiffeisentag“ sorgt für viel Begeisterung. Jährlich nehmen daran zwischen 3.000 und 5.000 Kunden teil. Auch der Raiffeisen Familientag erfreut sich jedes Jahr großer Beliebtheit. Bei dieser Familienveranstaltung bietet Raiffeisen Steiermark Spiel, Spaß und tolle Aktionen für Kinder. 2019 fand er im Tierpark Herberstein statt. Rund 3.500 Besucher nahmen teil.

Im Rahmen der „Sumsi-Opernfahrt“ organisierte die Raiffeisen-Ban- kengruppe Steiermark für rund 5.500 Kinder kindgerechte Vorstel- lungen in der Oper Graz. Ziel ist es, bereits im frühen Alter den Zugang zur Kultur zu ermöglichen. Für viele Kinder war es der erste Opernbesuch überhaupt.

Eine langjährige Kulturpartnerschaft pflegt die HYPO Steiermark mit dem Cellisten Friedrich Kleinhapl. Ihr kulturelles Engagement zeigt sie ebenso als Hauptsponsor des internationalen Musikfests ARSONORE sowie als Kooperationspartner der styrianARTfoundation. Die HYPO Steiermark fördert auch zahlreiche Kleinsponsorings im Kulturbereich und unterstützt Veranstaltungen wie Konzerte, Vernissagen sowie Buch- oder CD-Präsentationen. Mit Buchpaten- schaften für das Stift Rein verfolgt die HYPO Steiermark das Ziel, historisch wertvolle Kunstwerke und Dokumente zu erhalten und hat dadurch bereits ein Dutzend Werke – zuletzt das Buch „Zinsgul- den-Anschlag“ aus dem Jahr 1668 - miterhalten. Außerdem will sie mit ihrem Engagement eine Plattform für Begegnung und Kommu- nikation schaffen.

VIII.4. Sport

2018 eröffnete der Raiffeisen Sportpark in Graz, die modernste Ballsporthalle Österreichs. Die Halle wird internationalen Standards gerecht und soll wichtige Impulse für den heimischen Ballsport

geben. Den Namen Raiffeisen trägt der Sportpark aufgrund der umfassenden Kooperation zwischen der Sportunion Steiermark und Raiffeisen Steiermark. Die Sportunion und Raiffeisen verbindet eine jahrzehntelange Partnerschaft in den unterschiedlichsten Bereichen. Das Leuchtturmprojekt „Ballsporthalle“ wurde zum Anlass genommen, diese Partnerschaft zu vertiefen.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG unterstützt mit gemeinsamen Budgets der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark wichtige Sportaktivitäten in der Steiermark, u. a. den SK Sturm Graz. Raiffeisen unterstützt den Verein auf unterschiedliche Arten. Jedes Jahr bringt die SK Sturm Fanfahrt des Raiffeisen Club 1.500 Kinder zu einem ausgewählten Spiel ins Stadion. 2019 war es das 1:1 am 19.10. gegen den Tabellenführer FC Red Bull Salzburg. Wer Glück hat, darf auf der Raiffeisen-Trainerbank am Spielfeldrand Platz nehmen und hautnah am Geschehen sein. Beliebt ist die Raiffeisen-Bankomatkarte im Sturm-Design und auch auf dem Trikot von Jörg Siebenhandl ist das Giebelkreuz präsent. Als Tormann gibt er seiner Mannschaft den nötigen Rückhalt, Sicherheit und Selbstvertrauen.

Besonderes Augenmerk liegt im Sportsponsoring auch in der Jugendförderung. So trägt Raiffeisen Steiermark seit über 20 Jahren den Schülercup des Steirischen Skiverbands mit. Dieser gibt den Nachwuchstalenten ab einem Alter von zehn Jahren die Möglichkeit, ihr Können unter Beweis zu stellen und zu verbessern. Der Schülercup ist eine wichtige Basis für spätere Spitzenläufer.

Sport und gleichzeitig Teamerlebnis ist der jährliche Raiffeisen Businesslauf. Der Grazer Innenstadtlauf begeistert jedes Jahr aufs Neue über 5.000 Läufer. Die Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark selbst stellt mit rund 400 Laufbegeisterten das größte aller Teams und fördert damit den kollegialen Teamgeist.

VIII.5. Sicherheit und Gesundheit

Sicherheit ist ein zentrales Anliegen von Raiffeisen – vor allem, wenn es um jene der Kinder geht. Daher unterstützt die RLB Steiermark AG das Grazer Kindersicherheitshaus „Bärenburg“ sowie den Verein „Große schützen Kleine“ bei ihren wertvollen Aktivitäten. In der „Bärenburg“ erfahren Kinder, wie sie sich einfach vor Unfällen schützen können. Dank der Kooperation der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG mit dem Verein „Große schützen Kleine“ können jährlich rund 2.000 Erst- und Zweitklässler der Grazer Volksschulen kostenfrei an der Bärenburg-Erlebnistour teilnehmen.

Seit 2006 findet auf Initiative der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG außerdem die Informations-Tour „mobil & sicher“ statt. Jedes Jahr tourt diese Initiative durch die Steiermark und macht in Schulen Halt. In Workshops informieren sich die Schüler über Social Media, Verkehrssicherheit, Alkohol und Drogen sowie den sicheren Umgang mit Geld. Damit machen sie einen wichtigen Schritt zu mehr Eigenverantwortung. Jährlich unterstützt Raiffeisen Steiermark

dadurch etwa 5.000 Jugendliche, Gefahren im Alltag zu vermeiden. Bislang nahmen rund 65.000 Jugendliche im Alter von 13 bis 14 Jahren teil.

Mit der „Radhelmaktion“ ermöglichte Raiffeisen Steiermark rund 4.000 Kindern den ermäßigten Kauf eines Radhelms. Gemeinsam mit dem Landesschulrat tragen wir so zu mehr Sicherheit der Kleinsten in unserer Gesellschaft bei.

Im Gesundheitsbereich unterstützte die Landes-Hypothekenbank Steiermark AG unter anderem die steirische Ärztekammer, die Caritas Marienambulanz, den Verein „Hilfe für das herzkrankte Kind“. Damit setzt die HYPO Steiermark das selbst gesteckte Ziel um, Sozialprojekte für Personen an den Rändern unserer Gesellschaft über renommierte Trägerorganisationen zu fördern.

VIII.6. Soziales

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG verzichtet seit rund sechs Jahren auf den großflächigen Versand von Weihnachtsbillets und spendet den dadurch eingesparten Betrag von rund 5.000 Euro an eine wohltätige Organisation in der Steiermark. 2019 ging diese Spende an den Verein Diabär der Universitätskinderklinik Graz, der sich diabeteskranken Kindern widmet. Mit der Spende werden Sommercamps mit ärztlicher Aufsicht finanziert.

Die HYPO Steiermark hat ihren Weihnachtsbillets, die in Kooperation mit dem Odilien-Institut gestaltet wurden, Spendenbons beilegt. Für jeden wieder in einer Filiale abgegebenen Bon spendete die HYPO 5 Euro an eine karitative Einrichtung. Zur Auswahl für die Kunden standen die „Lerncafés“ der Caritas, „Hilfe für das herzkrankte Kind“, die „Werkstätte Schladming“, „Rainbows“, „Mosaik“ in Deutschlandsberg und die „Stephanus Werkstätte“ in Feldbach.

Die Charity Punschhütte des Betriebsrats im Innenhof der RLB-Zentrale in Raaba war auch dieses Jahr wieder Donnerstags-Treffpunkt im Advent. Für vorweihnachtliche Stimmung sorgten der Chor der Gemeinde Hart bei Graz, der hib.art.chor und der Graz Gospel Chor. Die Einnahmen aus dem diesjährigen Los-, Getränke- und Würstelverkauf kamen dem kleinen Viktor zugute, der an Autismus leidet, zur Anschaffung eines Assistenzhundes.

Die RLB Steiermark AG unterstützte 2019 das Kinderbüro Graz und die Gala der Kinderrechte im Grazer Dom im Berg.

Zudem ist man ein verlässlicher Partner für die jährliche Erntedanksammlung der Caritas. Dabei steht Raiffeisen Steiermark bei der Bewerbung, Sammlung und Bereitstellung von Zahlscheinen in den Bankstellen zur Seite. Darüber hinaus wurden die Caritas-Gala „Herzenswunsch“ oder der Homeless-Cup im Raiffeisen Sportpark finanziell unterstützt. Auch die HYPO Steiermark hat sich bei diversen Caritas-Projekten aktiv eingebracht und diese gefördert.

IX. WESENTLICHE RISIKEN

Im Zuge der Erstellung des nichtfinanziellen Berichts des Unternehmens wurden Risiken mit Nachhaltigkeitsbezug und deren Einschätzung innerhalb der relevanten Funktionen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark diskutiert. Es wurden die Auswirkungen der nichtfinanziellen Risiken auf das Unternehmen, aber auch auf die Umweltbelange, Arbeitnehmer- und sozialen Belange, die Vermeidung von Korruption und Bestechung und die Achtung von Menschenrechten, bewertet.

Relevante Nachhaltigkeitsthemen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark wurden hinsichtlich möglicher Risiken analysiert. Es wurden zwar relevante Risiken identifiziert, aufgrund der Handhabung dieser Risiken sind diese aber als gering einzustufen sowie auch deren Auswirkung auf die Umwelt, Gesellschaft, Arbeitnehmer und Einhaltung der Compliance-Richtlinien.

Ein relevantes Risiko für uns ist die Servicequalität. Sie ist ein essentieller Faktor für den langfristigen Erfolg des Unternehmens, da sie die Kundenbeziehungen beeinflusst. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist sich dieses potentiellen Risikos bewusst und setzt daher gezielt Maßnahmen, um eine hohe Servicequalität sicherzustellen. Durch regelmäßiges Monitoring der Kundenzufriedenheit, Bewertung der Beratungsqualität, Beschwerdemanagement und Schulung der Mitarbeiter werden negative Auswirkungen auf Kunden vermieden.

Um die Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells sicherzustellen und den geänderten Kundenanforderungen gerecht zu werden, wurde das Konzept der „Digitalen Regionalbank“ entwickelt. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark reagiert aktiv auf die demographische Entwicklung der Kundenstruktur. Negative Auswirkungen auf Kunden werden durch die Kombination von persönlicher Beratung und digitalen Services vermieden. Es werden alle Kundengruppen bei der Gestaltung von Leistungen beachtet. Zudem werden neue technologische Entwicklungen am Markt durch die digitale Regionalbank berücksichtigt. Durch den verstärkten Einsatz von Online-Services können positive Auswirkungen auf die Umwelt erzielt werden, zum Beispiel durch ein verringertes Verkehrsaufkommen der Kunden und reduzierten Papierverbrauch.

Ein weiterer wichtiger Aspekt im Risikomanagement sind Personalthemen. Für bestimmte Expertenpositionen im Unternehmen gibt es nur eine geringe Anzahl an qualifizierten Personen. Durch Employer-Branding hat es die Raiffeisen-Landesbank Steiermark jedoch geschafft, sich als attraktiver Arbeitgeber am Markt zu positionieren. Um negative Auswirkungen auf Arbeitnehmer und das

Unternehmen zu vermeiden, wird die Marke Raiffeisen-Landesbank Steiermark als Arbeitgeber weiterentwickelt.

Da eine übermäßige Belastung am Arbeitsplatz zur Beeinträchtigung der physischen und psychischen Gesundheit der Mitarbeiter führen kann, wird auch dieses potentielle Risiko von der Raiffeisen-Landesbank Steiermark behandelt. Durch eine regelmäßige Evaluierung der Arbeitsplätze und auch zahlreiche Aktivitäten des Unternehmens und des Betriebsrats kann das Risiko als gering eingestuft werden.

Ein Mangel an Diversität im Unternehmen kann negative Auswirkungen auf die Arbeitnehmerbelange sowie auch auf die Kunden haben. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich dazu entschieden, eine Frauenquote für den Aufsichtsrat und den Vorstand sowie für die Führungsebene 1 festzulegen. Damit soll sichergestellt werden, dass der Anteil an Frauen in Führungspositionen gesteigert wird.

Maßnahmen im Bereich gesellschaftliches Engagement nutzt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark als Chance für einen positiven Beitrag für die Gesellschaft. Durch Aktivitäten der Raiffeisen-Landesbank Steiermark in diesem Bereich können positive Auswirkungen auf die Kunden und Menschen in der Region erreicht werden.

Aufgrund der unternehmerischen Tätigkeit der Raiffeisen-Landesbank Steiermark sind die Auswirkungen auf die Umwelt grundsätzlich als gering einzustufen. Nichtsdestotrotz arbeiten wir daran, die ökologischen Auswirkungen kontinuierlich zu verringern und durch Umsetzen verschiedener Maßnahmen die Ressourcen- und Energieeffizienz zu erhöhen.

Weitere Informationen zum Risikomanagement sind dem Risikobericht im Geschäftsbericht der Raiffeisen-Landesbank Steiermark zu entnehmen.

X. ANHANG

Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen

Kennzahl	2017	2018	2019	Einheit
Anzahl der Privatkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	56.258	54.500	52.369	Kunden
Anteil der Privatkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	63	61	59	%
Anzahl der Firmenkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	5.940	5.432	5.347	Kunden
Anteil der Firmenkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	41,7	51	51	%
Durchschnittliche Note der Kundenbewertungen (Bewertung per SMS, nur RLB AG)	1,09	1,08	1,08	Note
Anzahl regionaler Finanzierungen für Privatkunden (Steiermark)	11.138	22.593	21.562	Konten
Volumen regionaler Finanzierungen für Privatkunden (Steiermark)	912.701.010	955.881.908	972.057.685	EUR
Anteil regionaler Finanzierungen für Privatkunden (Volumen, Steiermark)	82,9	82,21	81,00	%
Anzahl regionaler Finanzierungen für Firmenkunden (Steiermark)	10.782	10.508	9.756	Konten
Volumen regionaler Finanzierungen für Firmenkunden (Steiermark)	2.594.400.708	2.881.426.907	2.948.256.700	EUR
Anzahl regionaler Ersteinlagen von Privatkunden (Steiermark)	nicht erhoben	106.932	104.283	Konten
Volumen regionaler Ersteinlagen von Privatkunden (Steiermark)	nicht erhoben	1.077.904.276	1.128.635.605	EUR
Anteil regionaler Ersteinlagen von Privatkunden (Volumen, Steiermark)	nicht erhoben	90,95	90	%
Anzahl regionaler Ersteinlagen von Firmenkunden (Steiermark)	nicht erhoben	12.117	10.577	Konten
Volumen regionaler Ersteinlagen von Firmenkunden (Steiermark)	nicht erhoben	1.534.735.651	1.581.880.330	EUR
Anteil regionaler Ersteinlagen von Firmenkunden (Steiermark)	nicht erhoben	70,92	71	%
Finanzierungen im Bereich Erneuerbarer Energie	nicht erhoben	52 Mio.	49 Mio.	EUR
Finanzierungen für Energieeffiziente Gebäude	nicht erhoben	188 Mio.	308 Mio.	EUR
Finanzierungen in Zertifizierte Immobilienprojekte/Gebäude	nicht erhoben	51 Mio.	95 Mio.	EUR
Anteil am gesamten Finanzierungsvolumen (Gesamtbasis: Firmenkunden-Finanzierungen)	nicht erhoben	5,04	6,10	%
Anzahl der Finanzierungen für die nachhaltige Schaffung und Sanierung von Wohnraum (geförderte Wohnbaufinanzierungen)	2.613	2.684	2.508	Stück
Volumen der Finanzierungen für die nachhaltige Schaffung und Sanierung von Wohnraum (geförderte Wohnbaufinanzierungen)	332.259.000	382.216.000	393.218.000	EUR
Anzahl ökologischer Leasingfinanzierungen im Fahrzeugbereich	82	201	343	Stück Strom & Hybrid
Volumen ökologischer Leasingfinanzierungen im Fahrzeugbereich	5,7 Mio.	8,4 Mio.	13.200.000	EUR
Gesamtvolumen aller in Nachhaltigkeitsfonds angelegten Gelder	72,2 Mio	95,4 Mio.	125.500.000	EUR
Anteil der in Nachhaltigkeitsfonds veranlagten Gelder	2,6	3,09	4,29	%
Anzahl der ausgebildeten Nachhaltigkeits-Berater	28	34	40	MA
Gesamtanzahl der Kunden, die Online-Banking nutzen (Mein ELBA + ELBA-App)	42.677	44.701	44.634	Kunden
Anteil der Kunden, die Online-Banking nutzen (Mein ELBA + ELBA-App) an der Gesamtkundenanzahl (mind. 1 Produkt)	47,4	50,2	51,16	%
Anteil aller Kontobewegungen, die digital vom Kunden beauftragt werden	98,3	98,76	99	%

Mitarbeiter

Kennzahl	2017*	2018	2019	Einheit
Gesamtmitarbeiteranzahl	1.091	1.121	1.119	Headcount
Mitarbeiter in Vollzeitäquivalenten	945,26	968,85	958	VZÄ
Anteil der Mitarbeiter in Teilzeitbeschäftigung	24,84	26,31	28,33	%
Altersstruktur: Anteil der Mitarbeiter unter 30 Jahre, zwischen 30 und 50 Jahre, über 50 Jahre	8,25 (<30 Jahre)	8,65 (<30 Jahre)	8,76 (<30 Jahre)	%
	53,8 (30–50 Jahre)	51,38 (30–50 Jahre)	49,60 (30–50 Jahre)	
	37,95 (>50 Jahre)	39,97 (>50 Jahre)	41,64 (>50 Jahre)	
Fluktuationsrate	5,77	4,37	5,81	%
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit	16,86	16,65	16,82	Jahre
Anteil an befristeten Arbeitsverhältnissen	3,57	3,21	3,13	%
Anzahl der Mitarbeiter, die nicht direkt im Konzern angestellt sind	11	18	20	MA
Gesamtausgaben für betriebliche Gesundheitsförderung	38.000	49.600	51.200	EUR
Durchschnittliche Pro-Kopf-Ausgaben für betriebliche Gesundheitsförderung	34,83	44,25	45,76	EUR
Durchschnittliche Krankenstandstage pro Mitarbeiter (SOLL-Arbeitstage)	7	8	8	Tage
Arbeitsunfälle	4	11	11	Unfälle
Anteil der Frauen an der Gesamtbelegschaft	48,03	47,9	48,61	%
Anteil von Frauen in Führungspositionen	15,75	17,12	17,22	%
Anzahl der Mitarbeiter in Karenz	41	38	43	MA
Anzahl der Mitarbeiter mit Behinderungen	nicht erhoben	34	31	MA
Fälle von Diskriminierungen	0	0	0	Fälle
Gesamtausgaben für Aus- und Weiterbildung	700.961,34	885.162,44	897.676,66	EUR
Durchschnittliche Kosten für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter (Angestellte + Führungskräfte)	642,49	789,62	802,21	EUR
Durchschnittliche Kosten für Aus- und Weiterbildung pro Angestelltem	571,02	735,96	773,36	EUR
Durchschnittliche Kosten für Aus- und Weiterbildung pro Führungskraft	1.105,11	1.147,94	987,20	EUR
Durchschnittliche Aus- und Weiterbildungstage pro Mitarbeiter (Angestellte + Führungskräfte)	2,39	2,71	3,05	Tage
Durchschnittliche Aus- und Weiterbildungstage pro Angestelltem	2,2	2,48	2,97	Tage
Durchschnittliche Aus- und Weiterbildungstage pro Führungskraft	3,57	4,21	3,58	Tage
Anteil geschulte Mitarbeiter	63,24	63,16	93,92	%
Anteil der Mitarbeiter, mit denen ein jährliches Mitarbeitergespräch geführt wird	nicht erhoben	96	96	%

* Aktualisierungen aufgrund der Vereinheitlichung der Berechnungsmethoden zur besseren Vergleichbarkeit

Umwelt

Kennzahl	2017*	2018	2019	Einheit
Gesamtenergieverbrauch für den Büro- und Filialbetrieb	4.843.087	4.654.377	4.436.313	kWh
Anteil an erneuerbaren Energien am Gesamtenergieverbrauch	66,41	73,65	70	%
Durchschnittlicher Energieverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ)	5.123,55	4.804,02	4.630,81	kWh
Gesamtstromverbrauch	3.219.683	3.164.173	3.164.173	kWh
Durchschnittlicher Stromverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ)	3.406,13	3.265,91	3.233,52	kWh
Gesamtwärmebedarf	1.623.404	1.490.204	1.338.599	kWh
Anteil des Wärmebedarfs der durch Fernwärme abgedeckt wird (Standort Raaba)	22	17	7,4	%
Anteil des Wärmebedarfs der durch die Wärmerückgewinnung abgedeckt wird (Standort Raaba)	78	83	93,6	%
Durchschnittlicher Wärmebedarf pro Mitarbeiter (VZÄ)	1.717,42	1.538,12	1.397,28	kWh
Gewonnene Energie durch die PV-Anlage (Standort Raaba)	420.000	400.000	391.452	kWh
Einsparungen von CO ₂ -Emissionen durch die Photovoltaikanlage seit 2015 (Standort Raaba)	580	800	1.000	t
Anteil an IT-Geräten mit Energiezertifikaten	100	100	100	%
Gesamtpapierverbrauch	30.875,3	31.485	29.548	kg
Papierverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ)	32,7	32,5	30,8	kg
Gesamtwasserverbrauch (Standort Raaba)	4.801	4.642	4.593	m ³
Wasserverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ, Standort Raaba)	7,66	7,09	7,16	m ³
Gesamtanzahl der Poolfahrzeuge und der Elektroautos	7 Pool-Fahrzeuge, davon 1 E-Auto	7 Pool-Fahrzeuge, davon 1 E-Auto	7 Pool-Fahrzeuge, davon 2 E-Autos	
Durchschnittlicher Treibstoffverbrauch bei Poolautos (l/100km)	5,56	5,64	5,72	litr.
Corporate Carbon Footprint (Emissionen market based)	nicht erhoben	611,00	563,00	Tonnen CO ₂ e
Corporate Carbon Footprint (Emissionen location based)	nicht erhoben	2.919,00	2.889,00	Tonnen CO ₂ e

* Aktualisierungen aufgrund der Vereinheitlichung der Berechnungsmethoden zur besseren Vergleichbarkeit

RAIFFEISEN-LANDESBANK STEIERMARK AG

„Geburtsstunde“ 1927

Landeszentrale, Kredit- und Finanzierungsinstitut, Dienstleistungs- und Beratungsstelle der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark

Betriebsstandorte

Firmensitz

8010 Graz, Kaiserfeldgasse 5

Tel.: +43 316 8036-0, Fax: +43 316 8036-3089

Standort Raaba

8074 Raaba-Grambach, Raiffeisen-Platz 1

Tel.: +43 316/4002-0, Fax: +43 316/4002-3089

Briefanschrift

Postfach 847, 8011 Graz

E-Mail: info@rlbstmk.at

www.raiffeisen.at/stmk

Bankleitzahl 38000

S.W.I.F.T.-Code RZSTAT2G

Im Sinne der besseren Lesbarkeit dieses Berichts wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung der Formulierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch ausdrücklich für alle Geschlechter.

Herausgeber und Verleger: : Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, F. d. I. v.: Vorstand der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, Kaiserfeldgasse 5, 8010 Graz, **Konzept:** josefundmaria communications, **Fotos:** caritas, Sabine Hoffmann, photoworkers, Sebastian Sontacchi, Shutterstock, Walter Luttenberger Photography, Stefan Leitner, Paul Ott, Michael Baumgartner, freeDimensions, Unsplash, **Satz:** josefundmaria communications